**DOSSIER DE PRÀCTIQUES EXTERNES PER A L’ALUMNE**

ÍNDEX:

1. Objectius

2. Competències

3. Organització acadèmica

3.1 Procediment

3.2. Tasques

4. Tutoria

5. Elaboració de la memòria

6. Avaluació del les Pràctiques externes

**1. OBJECTIUS**

Les Pràctiques externes en el Doble Grau en ADE i en Turisme neixen 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 Doble Grau en ADE i Turisme en el sentit d'aconseguir un reconeixement  professional i una adaptació al món laboral i a l'entorn turístic i empresarial al qual pertanyen.

Per assolir els objectius esmentats, el programa de pràctiques en empreses (les Pràctiques externes) 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.

**2. COMPETÈNCIES**

**Competències generals (CB) i específiques (CES)**

1. Capacitat d’anàlisi i síntesi.
2. Capacitat d’organitzar i planificar.
3. Capacitat de crítica i autocrítica.
4. Treball en equip i lideratge.
5. 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.
6. Actuar en atenció al rigor, al compromís personal i amb orientació a la qualitat.
7. Desenvolupar les funcions relacionades en les diferents àrees funcionals d’una empresa i institucions.

**Competències estratègiques universitat (CEU)**

1. Correcta expressió oral i escrita.
2. Domini de les TIC.

**3. ORGANITZACIÓ ACADÈMICA**

3.1 Procediment

Les pràctiques externes es realitzaran en una o dues entitats col·laboradores (empresa o institució) per estudiant/a. Cada estudiant/a tindrà un Tutor Acadèmic, que serà un professor de la Facultat de Dret, Economia i Turisme; i un/s Tutor/s d’Entitat/s Col·laboradora/es, designat per aquesta.

Les pràctiques externes es podran realitzar durant els períodes següents: primer semestre, segon semestre o estiu.

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.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 (186 crèdits aprovats).
* Manifestar el seu interès de realització del les Pràctiques externes omplint la “Fitxa de sol·licitud de les Pràctiques externes”.
* Mantenir una primera entrevista 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/s col·laboradora/es assignada/es per acabar de definir aspectes concrets del lloc de pràctiques.
* Facilitar tota la informació requerida per a la signatura del/s conveni/s de pràctiques.
* Signar la documentació (conveni de pràctiques i annexos) necessària abans d’iniciar l’estada a l’entitat/s col·laboradora/es.
* Fer les pràctiques en l’entitat/s col·laboradora/es assignada/es, 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”.

3.2. Activitats

Dins de cadascun dels possibles perfils professionals que poden desenvolupar els alumnes del Doble Grau en ADE i en Turisme alhora de fer les pràctiques externes en entitats col·laboradores, queden definides unes tasques, en quines han de ser competents els nostres alumnes, que són les següents:

**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.

**PERFILS I ÀREES ESPECIFIQUES 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

Cal fer menció que segons l’empresa assignada/escollida (veure llista d’empreses) es podran fer tasques pròpies dels dos àmbits en la mateixa empresa, i en cas que no sigui possible fer les pràctiques en una única entitat col·laboradora, es farà la meitat (aproximadament) de les hores en una entitat col·laboradora de l’àmbit turístic i l’altra meitat en una entitat col·laboradora de l’àmbit de gestió i administració d’empresa.

**4. TUTORIA DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES**

Les diferents sessions de tutoria es portaran a terme per realitzar el seguiment del procés de pràctiques que està duent l’estudiant en l’entitat/s col·laboradora/es. Aquestes sessions s’organitzaran tant pel Coordinador de les Pràctiques externes com pel Tutor Acadèmic. Les sessions realitzades pel Coordinador de les Pràctiques externes poden fer-se de forma individual i/o grupal. Igualment, les sessions realitzades pel Tutor Acadèmic de les Pràctiques externes poden fer-se de forma individual i/o grupal, aquestes darreres amb un número màxim de 10 alumnes.

En concret es realitzaran sessions de tutoria distribuïdes de la següent manera:

**1a Sessió**

Tipus sessió: Grupal

Aquesta primera sessió tindrà lloc un cop l’estudiant ha fet la matrícula a les Pràctiques externes.

Inclourà el tractament de temes relacionats amb:

* El funcionament, organització i requeriments del les Pràctiques externes a nivell acadèmic:
  + Presentació de la matèria de les Pràctiques externes
  + Explicació de la documentació del les Pràctiques externes i la seva normativa
  + Comentari dels aspectes d’organització acadèmica del les Pràctiques externes
  + Explicació del paper del Coordinador i del Tutor acadèmic
  + Explicació del paper del Tutor de l’Entitat Col·laboradora
* El funcionament, organització i requeriments del les Pràctiques externes a nivell professional:
  + Explicació dels requeriments esperats de l’alumne en l’entitat col·laboradora
  + Indicacions sobre la confidencialitat i actitud desitjable de l’alumne en l’empresa.

**2a Sessió**

Tipus sessió: individual

Aquesta segona sessió es realitza amb dos objectius:

1. D’informar sobre la plaça adjudicada a l’estudiant, donar indicacions del inici de la tramitació documental del conveni de pràctiques i planificar i assessorar la primera presa de contacte amb l’entitat col·laboradora.

2. De revisar que la tramitació documental del Conveni de Pràctiques es realitza correctament i per donar les darreres indicacions abans del inici de les pràctiques en l’entitat col·laboradora.

Inclourà el tractament de temes relacionats amb:

* Comunicació a l’estudiant de l’oferta en l’Entitat Col·laboradora assignada
* Explicació de la tramitació documental del Conveni de pràctiques
* Indicacions de la primera trobada amb l’entitat col·laboradora per tal d’acabar de concretar les condicions pròpies de cada conveni (horari, període, ajut econòmic, etc.)
* Explicació als alumnes del contingut de “l’Acord de les Pràctiques externes" amb els compromisos corresponents i recordatori de l’abast de l’acord de confidencialitat
* Revisió del projecte formatiu i la resta d’annexos que són necessaris inicialment per tal de poder començar l’estada de pràctiques en l’Entitat Col·laboradora assignada
* Validar el Pla de les Pràctiques externes
* Indicacions per les properes sessions tutorials

**3a Sessió:**

Tipus sessió: Grupal

Aquesta tercera sessió es realitza una vegada transcorreguts les primeres setmanes d’estada de l’alumne en l’ Entitat Col·laboradora.

En aquesta sessió els alumnes hauran de ser part activa per explicar al seu Tutor Acadèmic i als altres companys:

* Com s’han iniciat en el seu treball de pràctiques
* En què consisteix el seu treball, exposant quin és el seu pla de treball concret i específic dins l’empresa (aquesta part haurà de tractar-se amb cura si incideix el tema de la confidencialitat)
* Quines orientacions i forma de seguiment realitza el Tutor de l’Entitat Col·laboradora, així com altres qüestions que el Tutor Acadèmic cregui convenient.

Per altra banda, el Tutor Acadèmic ha de:

* Donar les indicacions necessàries per a la realització de la “Memòria del les Pràctiques externes”
* Recordar als alumnes l’obligació d’anar omplint periòdicament i lliurant-li els “Fulls de seguiment periòdics” (validats pel Tutor de l’Entitat Col·laboradora)

**4a Sessió:**

Tipus sessió: individual

Aquesta sessió es programa un cop ha transcorregut la meitat o més del període de pràctiques i l’alumne ha començat a elaborar la memòria de les Pràctiques externes. Es traca de contactar amb els alumnes per poder resoldre tots els dubtes i problemes que s’han pogut començar a plantejar de cara a l’elaboració de la memòria així com resoldre dubtes i orientacions en relació al seu treball en l’entitat col·laboradora.

**5. ELABORACIÓ DE LA MEMÒRIA**

L’estudiant elabora una memòria de la seva estada (300 hores), seguint les especificacions que se li ha donat en les diferents sessions formatives. Aquesta memòria ha de tenir una extensió màxima de 30 pàgines i ha de respectar l’estructura i les orientacions tal i com s’especifica en el document annex. Aquesta memòria cal presentar-la als membres de l’exposició oral/defensa amb un mínim d’1 setmana abans de la defensa oral.

En el cas de presentar-se conflictes de confidencialitat, l’entitat col·laboradora (en principi, a través de la figura del Tutor de l’Entitat Col·laboradora) podrà revisar la memòria presentada i decidir si considera necessària l’eliminació d’alguns punts de la memòria que puguin suposar un conflicte per a l’empresa.

**6. AVALUACIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES**

L’avaluació del les Pràctiques externes es duu a terme mitjançant les figures següents: Tutor Acadèmic, mesa de Les Pràctiques externes, 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 dóna 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 i 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

**Figura 1. Esquema dels moments, documents, ponderació i agents implicats en l’avaluació del les Pràctiques externes**

**Informe d’Autoavaluació de l’Alumne**

**10%**

**Informe d’Avaluació del Tutor Acadèmic**

**30%**

**Informe d’Avaluació**

**de l’exposició oral/Defensa de Les Pràctiques externes**

**30%**

**Informe d’Avaluació del Tutor de l’Entitat Col·laboradora**

**30%**

**RÚBRICA D’AVALUACIÓ**

1er moment

2on. moment

3er moment

Tota la informació relativa als informes d’avaluació llistats en la taula de dalt 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.