

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 1 de 26


# INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME

**CURS 2011-12**

<b>Versió:</b>	<b>Data d'aprovació:</b>	<b>Canvis respecte a l'anterior:</b>

<b>Elaborat per:</b> CGQ    <b>Firma:</b> responsable qualitat <b>Data:</b> 7/1/2013	<b>Revisat per:</b> Junta de centre/ CEP/ òrgan competent   43091055 - p  <b>Firma:</b> degà <b>Data:</b> 14/1/2013	<b>Aprovat per:</b> CQUIB          <b>Firma:</b> Rectora <b>Data:</b>
--	--	--

Aquest document és propietat de la Universitat de les Illes Balears
El present document forma part del Sistema de Qualitat de la Universitat de les Illes Balears.

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 2 de 26

## 1 DADES IDENTIFICATIVES

<b>Títol</b>	Grau de Turisme		
<b>Curs acadèmic</b>	2010/11		
<b>Centres d'impartició</b>	Mallorca		
<b>Web</b>	Veure annex 1		
<b>Responsable</b>	Bartolomé Deyà Tortella		
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:tolo.deya@uib.es">tolo.deya@uib.es</a>		
<b>Adreça</b>	Carretera de Valldemosa, km. 7,5	<b>CP</b>	07122
<b>Telèfon</b>	971171328	<b>Fax</b>	971172389

<b>Responsable de qualitat</b>	Dolores Tirado		
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:dolores.tirado@uib.es">dolores.tirado@uib.es</a>		
<b>Adreça</b>	Carretera de Valldemosa, km. 7,5	<b>CP</b>	07122
<b>Telèfon</b>	971172555	<b>Fax</b>	971172389

<b>Comissió de garantia de qualitat (CGQ)</b>	
Dolores Tirado	Responsable de qualitat
Marría Antònia Truyols	Secretària
Julio Batle	PDI
Nuria Borrull	PDI
Antoni Alcover	PDI
Catalina Oliver	PAS
Jesús Chacón Reyes	Alumne


## 2 RESULTATS I INDICADORS DE LA IMPLANTACIÓ DEL PLA D'ESTUDIS

### 2.1 AVALUACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT DE L'ENSENYAMENT

*En aquest punt s'ha de fer una reflexió sobre la implantació efectiva del pla d'estudis respecte del pla d'estudis verificat, especificant propostes d'actuació i millora. La informació que us oferim NO és exhaustiva i hi podeu introduir d'altra informació que tingueu.*

#### 2.1.1 Objectius, perfil d'ingrés i perfil de graduat

	<b>Curs 2010-11</b>	<b>Curs 2011-12</b>
Nombre d'alumnes per via d'accés		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proves d'accés a la Universitat</li> </ul>	118	104
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formació professional</li> </ul>	14	25

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 3 de 26

• Titulats	8	6
• Més grans de 25 anys	11	3
• Més grans de 45 anys		1
• Més grans de 40 anys amb experiència laboral o professional	2	2
• Altres vies d'accés		2

Un dels objectius de la Facultat de Turisme és millorar la capacitat d'atracció d'alumnes amb bones qualificacions per augmentar l'excel·lència i qualitat dels estudis de Turisme.

La proposta i la futura posada en funcionament del Recorregut Internacional en anglès, és una de les accions empreses per la Facultat de Turisme per aconseguir l'excel·lència i internacionalització dels estudis. Aquests senyals (domini de llengües estrangeres, internacionalització i excel·lència) són les que es pretenen transmetre als potencials futurs estudiants perquè triïn els nostres estudis. De fet, la CGQ creu que seran els propis alumnes els que demandaran aquest Recorregut Internacional. De l'anàlisi de la "Enquesta de perfil i satisfacció dels alumnes de nou ingrés" destaca el fet que el 40.8% dels alumnes pensa que li falten coneixements de llengua estrangera i que només el 28.69% utilitza l'anglès de forma habitual.

D'aquesta mateixa enquesta també es dedueix que la Jornada de Portes obertes organitzada a la UIB és l'acció que, als alumnes, més els ha influït a l'hora de triar matricular-se en els estudis de Turisme. Per això, la CGQ proposa seguir treballant en aquesta activitat i millorar-la. Una bona iniciativa seria reclutar ex-alumnes de la Facultat de Turisme que destaquin per la seva trajectòria professional i social per participar en aquestes jornades, mostrant als alumnes les possibilitats i les oportunitats professionals d'aquests estudis.

Per completar les accions, la CGQ proposa mostrar les relacions, vincles i oportunitats del sector turístic i les noves tecnologies. Així, recomana la realització d'alguna proposta o activitat relacionada amb el Parc Bit, el centre neuràlgic de l'activitat turística i tecnològica de Balears.

La CGQ també considera oportú estudiar quina informació transmeten els orientadors, sobre el grau de Turisme i les seves sortides professionals, als alumnes de batxillerat i Formació Professional i què volem que es transmeti per aconseguir l'excel·lència dels estudis de Turisme.


## 2.1.2 Assoliment de les competències

Assoliment de competències	Curs 2010-11	Curs 2011-12
Grau d'assoliment de les competències des del punt de vista de l'alumnat*	61,90% creu que sí les ha assolides 3,97% opina que no les ha assolides 30,16% creu que les ha assolides a mitges	66,4% creu que sí les ha assolides 0,8% opina que no les ha assolides 22,7% creu que les ha assolides a mitges 10,1% No contesta
Grau d'assoliment de les competències des del punt de vista del professorat**	2,68	2,70

\* Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

\*\* Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 4 de 26

S'ha observat un augment dels alumnes que consideren que han aconseguit les competències previstes en les guies docents. Mentre que en curs 2010-2011, un 61.9% dels alumnes van contestar positivament a aquesta qüestió, en el curs 2011-2012 ho van fer un 66.4%. De l'anàlisi detallada de les causes que porten als alumnes a pensar que només han assolit a mitges les competències s'arriba a la conclusió que els principals motius són, en primer lloc, l'incompliment de la guia docent o la no publicació de la guia docent i, en segon lloc, la manca de motivació d'algun professor.

Respecte al primer motiu, les guies docents, l'equip deganal està treballant per, a través del Consell d'estudis, informar a tots els professors de la importància de les guies docents, del seu contingut, amb especial atenció a les diferents parts de l'avaluació.

D'altra banda, la CGQ considera que bona part de la percepció que tenen els alumnes de no haver aconseguit les competències establertes en les guies docents és que aquestes estan pensades per als professors, sobre la base de criteris docents, i són molt tècniques, de manera que els alumnes, o no l'entenen, o no la llegeixen. Per tant, la CGQ proposa pensar en la possibilitat d'elaborar guies docents més divulgatives, pensades per als alumnes.

Respecte al segon motiu, aquest tema serà tractat en l'apartat 2.2. referent a l'avaluació del professorat.

### 2.1.3 Activitats d'accés i admissió d'estudiants, i de tutorització i orientació un cop matriculats

#### A) ACCÉS I ADMISSIÓ

<b>Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés d'accés i admissió</b>	<b>2010/2011</b>	<b>2011/2012</b>
Accessibilitat de la informació (pla d'estudis, assignatures, guia de centre, pàgina web, etc.)	2,75	2,84
Procés de matrícula i informació prèvia	2,29	2,43

Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis  
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»


Encara que el grau de satisfacció de l'accessibilitat a la informació ha augmentat respecte al curs anterior (d'un 2.75 a un 2.84), la CGQ considera que en cursos posteriors seguirà augmentant a causa, en primer lloc, al Pla de millores recollit en l'apartat 5 d'aquest informe.

En segon lloc, a causa de la remodelació de la pàgina web de la Facultat de Turisme. Entre altres aspectes cal destacar l'ampliació i millora de la informació, la traducció simultània a vuit idiomes de tota la informació de la web de la Facultat i la introducció d'una bústia de comentaris i suggeriments per als alumnes.

Referent al grau de satisfacció amb el procés de matrícula i informació prèvia, tot i que s'ha produït una millora (s'ha passat del 2.29 al 2.43) la CGQ considera que continuarà millorant a causa de les propostes comentades en els paràgrafs anteriors.

#### B) TUTORITZACIÓ I ORIENTACIÓ UN COP MATRICULATS

<b>Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de tutoria i orientació</b>	<b>2010/2011</b>	<b>2011/2012</b>
Tutoria i orientació acadèmica del professorat adreçades a superar amb èxit les assignatures	2,00	2,37
Suport i atenció general als estudiants (tutoria de matrícula i de carrera, orientació general, tècniques)	2,00	2,04

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 5 de 26

d'estudi, etc.)		
-----------------	--	--

Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

Respecte a la tutoria i orientació acadèmica del professorat, ha augmentat el grau de satisfacció respecte al curs anterior. Tanmateix, la CGQ pensa que pot ser millorada. Es proposa tractar aquest tema en el Consell d'estudis.

En relació al suport i atenció general als estudiants, la CGQ considera que aquest aspecte, tot i que ha millorat respecte al curs anterior, continua estant per sota de la mitjana de la UIB. Per això, s'han realitzat algunes accions concretes de millora com la realització de sessions informatives amb els alumnes per explicar-los i orientar-los sobre la implantació del grau i de les seves principals novetats. Així, s'han fet diverses sessions informatives referents a la futura posada en marxa del Recorregut Internacional en Anglès, de l'oferta d'assignatures optatives i del funcionament i normativa de les assignatures *Practicum I i II* i del Treball Fi de Grau.

La CGQ proposa com a mesures de millora:

- La realització de les Tutories de matrícula per al proper curs acadèmic de forma grupal realitzades per un membre de l'equip deganal i un persona del PAS. Per diversos mitjans s'aconsellarà a l'alumne l'assistència a aquestes tutories abans de matricular-se per resoldre tots els dubtes que li puguin sorgir a l'alumne abans de matricular-se.
- L'impartició de conferències per part d'ex-alumnes dels estudis de Turisme de la UIB que estiguin actualment treballant en el sector turístic per orientar-los sobre les diverses sortides professionals de la carrera.

A més, el Vicerectorat de docència i qualitat està treballant en la millora de Pla d'Acció Tutorial, el que permetrà millorar aquest aspecte.

	2010/2011	2011/2012
Grau de satisfacció de l'alumnat de nou ingrés amb les tutories d'orientació*	62,86%	54,17% (sobre el 39,34% dels alumnes enquestats que varen fer la tutoria de matrícula)

\*Font: Enquesta de perfil i satisfacció de l'alumnat de nou ingrés


Nota: Grau de satisfacció obtingut com a la suma de percentatges d'alumnes de nou ingrés que valoren com a bones o molt bones les tutories d'orientació

Nota 2: En el curs 2011-12 la tutoria de matrícula no va ser obligatòria

Com s'ha comentat en l'apartat anterior, es proposa la realització de les Tutories de Matrícula de manera grupal realitzades per un membre de l'equip deganal i un persona del PAS. En les properes enquestes es podrà observar l'efectivitat d'aquesta mesura.

#### 2.1.4 Organització/planificació del programa formatiu

Grau de satisfacció dels alumnes amb l'organització / la planificació del programa formatiu	2010/2011	2011/2012
Grau de seguiment que fa el professorat de la guia docent	2,53	2,68
Adequació i varietat de les activitats formatives, els treballs, etc.	2,56	2,59
Cronograma (distribució semestral de les activitats formatives de les assignatures)	2,66	2,78
Horari de les classes	3,04	2,92

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 6 de 26

Càrrega de treball	2,26	2,40
--------------------	------	------

Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis


Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

El grau de seguiment de la guia docent ha millorat respecte al curs anterior gràcies a l'esforç realitzat per l'equip deganal i la col·laboració del Consell d'estudis. La CGQ aconsella seguir millorant aquest aspecte i intentar detectar, a través de les enquestes de docència, aquells professors que incompleixen de manera significativa i reiterada la guia docent.

La valoració dels horaris de classe ha disminuït, tot i que de manera insignificant. Després d'analitzar els horaris s'observa que alguns professors imparteixen tota la docència setmanal en un dia i de forma seguida. L'opinió de la CGQ i l'equip deganal és que resulta del tot inadequat, tant per al professor com per als alumnes, de manera que s'hauria de corregir per al pròxim curs acadèmic. D'altra banda, s'intentarà seguir les recomanacions del vicerectorat de docència i qualitat d'utilitzar totes les franges horàries. La CGQ considera adequat la proposta de l'equip deganal de deixar una franja horària de dues hores sense activitat docent a tots els grups del grau de Turisme amb l'objectiu d'organitzar un cicle de conferències amb distingides personalitats i professionals del sector turístic.

Pel que fa al grau de satisfacció de la càrrega de treball, aquesta ha millorat lleugerament, malgrat això, la CGQ aconsella continuar millorant aquest aspecte, ja que l'índex de satisfacció es troba per sota de la mitjana de la UIB. En aquest sentit, s'han proposat mesures de millora des del vicerectorat i des de la Facultat. Des del vicerectorat, s'afegirà una setmana no lectiva abans de cada període d'exàmens que no es destinarà a l'avaluació final. Aquesta setmana es destinarà al lliurament, de forma coordinada, de treballs. D'altra banda, l'equip deganal va portar aquest tema al Consell d'estudis i es va proposar que, abans de publicar els cronogrames a la UIB digital, tots els professors haurien emplenar i enviar a la cap d'estudis una plantilla de cronograma, prèviament facilitada per aquesta, on figurin totes les activitats, treballs, proves .... per a cada setmana. L'objectiu d'aquesta mesura és evitar la sobrecàrrega de treball i la mala distribució d'aquest al llarg del període lectiu. El curs 2012-13 s'espera posar en marxa aquesta mesura.

En relació als cronogrames, també s'ha millorat respecte al curs anterior, però, d'acord amb l'informe de seguiment de l'AQUIB, aquest és un dels aspectes a millorar. Com hem assenyalat anteriorment, el fet que bona part del professorat sigui associat dificulta enormement que es penguin els cronogrames a la UIB digital, en la forma i terminis requerits. La CGQ pensa que un altre motiu que podria explicar en bona mesura les deficiències detectades és el fet que l'aplicació informàtica del cronograma és bastant complicada d'omplir per part del professorat (el 52% dels professors enquestats pensa que és fàcil l'elaboració de els continguts dels cronogrames i només el 39% considera fàcil la introducció del cronograma a la UIB digital). A més, el cronograma que visualitza l'alumne també és bastant extens, poc àgil i gens pràctic. La CGQ proposa traslladar al vicerectorat de docència i qualitat i al d'ordenació acadèmica aquestes consideracions per millorar aquesta eina. D'altra banda, la CGQ considera que alguns professors confonen el cronograma que el cap d'estudis demana als professors per evitar la sobrecàrrega de treball (esmentat en el paràgraf anterior) amb el cronograma que han d'omplir al setembre a la UIB digital i que és el que visualitzen els alumnes (tant si es tracta d'una assignatura de primer o de segon semestre). Per això, la CGQ aconsella a l'equip deganal informar els professors de la necessitat d'elaborar ambdós cronogrames i del termini i la forma en què han de ser emplenats i lliurats.

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 7 de 26

## 2.1.5 Personal acadèmic

## 2.1.6 Recursos materials i serveis

<b>Grau de satisfacció dels alumnes amb els recursos materials i serveis</b>	<b>2010/2011</b>	<b>2011/2012</b>
Informació i suport dels serveis administratius	2,06	2,11
Adequació de les aules, les instal·lacions, etc.	2,64	2,35
Informació i suport dels serveis informàtics (automatrícula, UIBdigital, aules d'informàtica, etc.)	2,54	2,86

Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

El grau de satisfacció amb les aules i les instal·lacions ha disminuït respecte al curs anterior. La CGQ considera que s'han d'estudiar les causes d'aquesta disminució. S'apunta com una de les possibles causes d'aquesta disminució, els problemes que tenen els alumnes per visualitzar correctament la pissarra o la pantalla de diapositives. Com les aules no disposen de persianes, cortines o d'algun mecanisme per evitar l'entrada de la llum solar, es produeixen centelleigs a la pissarra o excés de llum que impedeix utilitzar de manera adequada el canó i la pantalla. La CGQ traslladarà al vicerectorat d'infraestructures aquest problema amb l'objectiu de prendre les mesures oportunes per a solucionar el problema.


Per un altra banda, s'analitzarà la possibilitat de traslladar als alumnes de 4<sup>o</sup> curs a l'edifici Jovellanos per afavorir el seguiment de les optatives que es comparteixen amb els estudis de GADE, que s'imparteixen en aquest edifici.

## 2.1.7 Resultats

### Indicadors del progrés i resultats de l'aprenentatge

<b>INDICADOR</b>	<b>TEMPORALITZACIÓ</b>	<b>2009-10</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>
<b>Taxa d'èxit</b>	A partir del 1r any	87,82%	79,69%	82,97%
<b>Taxa de rendiment</b>	A partir del 1r any	75,48%	70,17%	73,29%
<b>Taxa de crèdits presentats</b>	A partir del 1r any	85,94%	88,05%	88,33%
<b>Taxa de fracàs</b>	A partir del 1r any	12,18%	20,31%	17,03%

	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>
Nombre d'alumnes que no superen cap assignatura	15	22
Nombre d'alumnes que superen 1 assignatura	13	9
Nombre d'alumnes que superen 2 assignatures	7	13
Nombre d'alumnes que superen 3 assignatures	12	13
Nombre d'alumnes que superen 4 assignatures	15	25
Nombre d'alumnes que superen 5 assignatures	20	28
Nombre d'alumnes que superen 6 assignatures	20	34
Nombre d'alumnes que superen 7 assignatures	34	49
Nombre d'alumnes que superen 8 assignatures	40	35
Nombre d'alumnes que superen 9 assignatures	54	59

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 8 de 26

Nombre d'alumnes que superen 10 assignatures	33	54
Nombre d'alumnes que superen 11 assignatures	3	13
Nombre d'alumnes que superen 12 assignatures		3
Nombre d'alumnes que superen 13 assignatures		2

Un dels objectius de l'equip deganal és augmentar l'excel·lència i la qualitat del grau de Turisme que es tradueix en augmentar el nivell d'exigència. Malgrat l'augment en el nivell d'exigència les taxes d'èxit, de rendiment i de crèdits presentats han augmentat respecte al curs anterior, de manera que es fa una valoració molt favorable d'aquests resultats. Pràcticament, s'han assolit les taxes generals de la UIB que era l'objectiu perseguit. La CGQ valora positivament els esforços de l'equip deganal en la seva aposta per fomentar la qualitat acadèmica dels estudiants mitjançant diversos premis als millors expedients acadèmics (Premis Luabay a la excel·lència acadèmica i Premis Logitravel als millors estudiants). La CGQ anima l'equip deganal a seguir en aquesta direcció.

### Satisfacció dels grups d'interès

	2009/2010	2010/2011	2011/2012
Grau de satisfacció dels alumnes amb la seva titulació	2,86	2,59	2,83
Grau de satisfacció del professorat **	1S: 2,57 2S: 2,62	2,79	3,25
Grau de satisfacció del personal d'administració i serveis ***	G. M. Jovellanos: 1,86		2,53

Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis  
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

\*\* Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador  
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»  
El curs 2009-10 es va enquestar el PDI en dues fases: primer semestre (1S) i segon semestre (2S)  
El curs 2009-10 el nombre d'enquestes obtingudes no va permetre desglossar per titulacions. La informació aportada fa referència al centre.


\*\*\* Font: Enquesta biennal de satisfacció del personal d'administració i serveis  
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

La CGQ valora positivament l'augment del grau de satisfacció del professorat amb el grau. Tanmateix, l'examen detallat de l'enquesta de satisfacció del professorat, s'observa un baix grau de satisfacció dels professors respecte al nivell de preparació previ dels alumnes (un 34%) i l'actitud i motivació dels mateixos (39%) amb la finalitat de millorar-lo. La CGQ proposa estudiar aquest tema i traslladar-lo al Consell d'estudis.

Respecte al grau de satisfacció del personal d'administració i serveis, aquest ha millorat substancialment. En bona mesura aquesta millora es deu a la col·laboració i treball conjunt entre l'equip deganal i el personal d'administració i serveis per aconseguir el bon funcionament de la Facultat de Turisme. Per això, s'han començat a realitzar reunions periòdiques per gestionar i organitzar de la millor manera possible els principals aspectes del grau (optatives, criteris de permanència, convocatòries anticipades ....) i s'espera realitzar les tutories de matrícula conjuntament.

Un dels aspectes que el personal d'administració destaca que cal millorar és el suport del Centre de Tecnologies de la Informació de la UIB, CTI, en períodes decisius, com el de matrícula. L'actual sistema per resoldre les incidències i problemes de la UIB digital, basat en l'enviament de les incidències telemàticament, és lent i poc operatiu. La CGQ proposa que els serveis administratius disposin d'una línia telefònica directa amb el CTI per resoldre instantàneament els problemes que sorgeixen especialment en períodes decisius, com el de



 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 9 de 26

matrícula, cronogrames .... La CGQ proposarà a l'equip deganal que traslladin aquesta qüestió al vicerectorat corresponent.

La CGQ valora positivament l'augment del grau de satisfacció dels alumnes. Els alumnes valoren positivament la diversitat d'assignatures, l'esforç de molts professors, l'avaluació contínua, les classes pràctiques i l'ensenyament d'idiomes, encara que opinen que podria millorar el nivell d'anglès ja que ho consideren imprescindible. Així, la CGQ valora molt positivament l'aposta de la Facultat de Turisme per implantar el Recorregut Internacional en anglès. Entre els aspectes que els alumnes valoren negativament es troba l'actitud i l'incompliment d'alguns professors i la sobrecàrrega de treball, qüestions sobre les quals s'han proposat accions van de millora en apartats anteriors. Un altre aspecte negatiu és l'absència d'un grup de tarda en tercer curs. En aquest sentit, la CGQ valora positivament les actuacions de l'equip deganal tendents a aconseguir implantar aquest grup el proper curs acadèmic.

### Reclamacions, queixes i suggeriments

	<b>Curs 2009-10</b>	<b>Curs 2010-11</b>	<b>Curs 2011-12</b>
Nombre de queixes i suggeriments presentats	3	4	4

La CGQ valora positivament la millora del procés de gestió i revisió d'incidències. En primer lloc, a més del formulari general per queixes i suggeriments de la UIB, a la pàgina web de la Facultat de Turisme s'ha introduït una bústia de comentaris i suggeriments per als alumnes. Les queixes i suggeriments les rep directament el responsable de qualitat de títol. En segon lloc, d'acord amb les recomanacions de l'AQUIB referents a dur a terme totes les accions recomanades en la memòria de verificació del títol, s'ha elaborat un informe anual de queixes i suggeriments per al curs 2011-12 i que es recull a continuació.

#### QUEJA 1: 2 alumnes

**REBUDA:** una queixa rebuda en paper mitjançant el formulari de queixes disponible, l'altra rebuda a través de correu electrònic.

**CAUSA:** Manca d'ordinadors disponibles per als estudiants de Turisme a l'edifici Arxiduc Lluís Salvador. Per això, per imprimir treballs i documents els alumnes han d'utilitzar els dos ordinadors de la biblioteca que els ocasiona problemes d'impressió.

**SERVEIS AFECTATS:** biblioteca

**DATA DE RECEPCIÓ:** 2012.01.25 i 2012.01.27

**DATA DE RESPOSTA A L'INTERESSAT:** 2012.02.15


**DATA DE SOLUCIÓ I COMUNICACIÓ A L'INTERESSAT:** 2012.02.29

#### **SOLUCIÓ:**

- Es va arribar a un acord amb l'Escola d'Hoteleria perquè els alumnes de Turisme puguin utilitzar les seves sales d'ordinadors quan no s'estigui impartint docència en elles.
- També s'ha posat a disposició dels nostres estudiants, un total de 20 ordinadors portàtils perquè puguin ser utilitzats a la biblioteca de l'Edifici Arxiduc.

#### **PLA DE MILLORA:**

- Actualment la Facultat de Turisme ha arribat a un acord amb l'empresa d'impressió *Impresrapid*, pel qual es posarà a disposició dels nostres alumnes la possibilitat d'imprimir via

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 10 de 26

#### WIFI

- Analitzar la possibilitat de dotar un espai propi amb ordinadors a l'edifici Arxiduc Lluís Salvador per als alumnes de la Facultat de Turisme.

#### QUEJA 2: 1 alumne

REBUDA: a través de correu electrònic

CAUSA: un professor no posa la data de revisió de l'examen

SERVEIS AFECTATS: personal docent

DATA DE RECEPCIÓ: 2012.02.16

DATA DE RESPOSTA A L'INTERESSAT: 2012.02.16

DATA DE SOLUCIÓ I COMUNICACIÓ A L'INTERESSAT: 2012.02.24

SOLUCIÓ: el professor va realitzar la revisió de l'examen

PLA DE MILLORA: es comunica a tots els professors la importància de les guies docents, del seu contingut, en especial atenció de les diferents parts de l'avaluació. Així mateix es recorda a tots els professors la importància del compliment de l'horari de tutoria i revisió d'exàmens.

#### QUEIXA 3: 2 alumnes

REBUDA: a través d'instància en serveis administratius

CAUSA: per raons informàtiques els alumnes que han participat en programes de mobilitat no podien matricular en l'assignatura Treball Fi de Grau

SERVEIS AFECTATS: serveis administratius

DATA DE RECEPCIÓ: 2012.10.01

DATA DE RESPOSTA A L'INTERESSAT: 2012.10.10

DATA DE SOLUCIÓ I COMUNICACIÓ A L'INTERESSAT: 2012.10.10

SOLUCIÓ: es va contactar amb el Centre de Tecnologies de la Informació (CTI) i es va solucionar el problema

PLA DE MILLORA: No dona lloc, el problema ha estat corregit perquè no torni a succeir en un futur.

#### QUEIXA 4: 9 alumnes

REBUDA: mitjançant instància dirigida a la Sindicatura de Greuges de la UIB

CAUSA: A causa de restriccions pressupostàries i el baix nivell de matrícula, l'anterior equip deganal es va veure obligat a suprimir el grup denominat CATT (Curs Adaptat a la Temporada Turística), que impartia docència des del mes d'octubre fins al mes d'abril.


SERVEIS AFECTATS: Facultat de Turisme

DATA DE RECEPCIÓ: Abril de 2012

DATA DE RESPOSTA A L'INTERESSAT: Abril de 2012

DATA DE SOLUCIÓ I COMUNICACIÓ A L'INTERESSAT: Maig de 2012


SOLUCIÓ: s'ha contactat amb tots els professors del segon semestre, i realitzaran un itinerari especial per als alumnes pertanyents al grup CATT (14 en total). Aquests alumnes no hauran

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 11 de 26

de realitzar cap prova avaluativa durant el mes de maig. Aquestes proves seran avançades al mes d'abril. Així mateix, els professors es comprometen a facilitar a l'alumnat el material de les classes impartides durant aquest mes.

La solució va ser catalogada pels alumnes com "Molt satisfactòria"

PLA DE MILLORA: No dona lloc.

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 12 de 26

***Reflexionau sobre la implantació efectiva del pla d'estudis respecte del pla d'estudis verificat, especificant, si escau, propostes d'actuació i millora. És aconsellable fer referència a tots els punts del RD 1393/2007, modificat pel RD 861/2010***

La implantació del pla d'estudis s'està desenvolupant d'acord amb les previsions.

Es plantegen diverses mesures de millora que poden suposar una modificació futura del pla d'estudis.

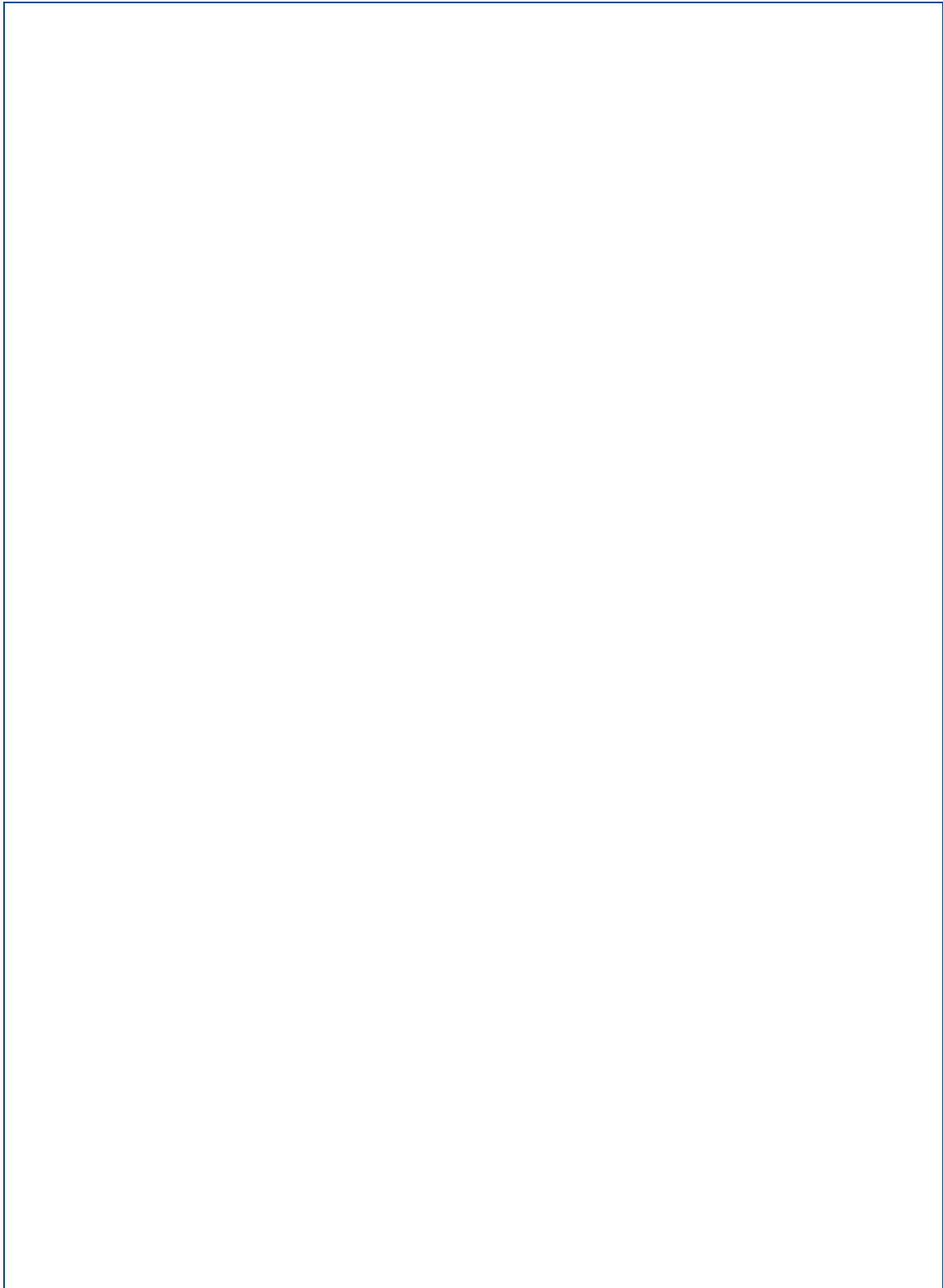
En primer lloc, un cop conegudes les assignatures que podran oferir-se a 4<sup>o</sup> curs del grau, s'observa una distribució força desigual de les assignatures optatives entre els dos semestres. Per això, si és troba convenient, es proposa modificar el pla d'estudis per millorar el repartiment i que els alumnes disposin aproximadament del mateix nombre d'assignatures optatives al llarg de tot l'any.


En segon lloc, a causa dels suggeriments dels alumnes i de les empreses on aquests faran les pràctiques de 4<sup>o</sup> curs, s'analitzarà la possibilitat que aquestes es poden realitzar tot l'any, i no només el segon semestre, tal com preveu l'actual pla d'estudis.

En tercer lloc, donat la idiosincràsia del 4<sup>o</sup> curs del grau (optatives, pràctiques en empreses, estades Erasmus, etc.) es proposarà que l'assignatura del Treball Fi de Grau (TFG) pugui realitzar-se al llarg de tot l'any, i no només el segon semestre, tal com estableix l'actual pla d'estudis. Això facilitarà que l'alumne pugui realitzar el TFG el semestre que més li convingui d'acord amb el calendari de les seves pràctiques, estades erasmus i optatives triades.

En quart lloc, donades les restriccions econòmiques actuals que impedeixen oferir bona part de les assignatures optatives que contempla el pla d'estudis, es proposa tractar de buscar finançament fora de la Universitat per ampliar l'oferta d'assignatures optatives.

En quint lloc, la inclusió del "Recorregut curricular Internacional" per a aquell alumnat que compleixi una sèrie de requisits relacionats fonamentalment amb la realització d'assignatures en anglès i estades a l'estranger, informació que apareixerà al Suplement Europeu al Títol.



 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 14 de 26

## 2.2 RESULTATS GLOBAIS DE L'AVALUACIÓ, LA PROMOCIÓ I EL RECONeixEMENT DEL PROFESSORAT DEL TÍTOL

Curs	Resultats de l'avaluació del professorat	Mitjana del títol	Mitjana del centre	Mitjana de la UIB
2010/2011	1r semestre	6,42	6,42	6,90
	2n semestre	6,62	6,62	6,83
2011/2012	1r semestre	5,95	5,95	6,79
	2n semestre	6,48	6,48	6,87
	Total	6,23	6,23	6,82

Font: Enquesta d'avaluació de la tasca docent del professorat de la UIB

Nota: Valoracions realitzades en una escala de 0 a 10.

Grau de satisfacció dels alumnes amb el personal acadèmic	2010/2011	2011/2012
Coordinació entre el professorat	2,32	2,27
Esforç del professorat per fomentar la participació de l'alumnat a classe	2,43	2,58
Estructura i claredat expositiva del professorat	2,51	2,60
Interès i preocupació del professorat per l'aprenentatge	2,34	2,45

Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»


### **Actuacions realitzades, anàlisi de resultats obtinguts i, si escau, propostes d'actuació i modificacions a la titulació**

Arran de les recomanacions de l'IAS anterior, l'equip deganal va analitzar els resultats de l'avaluació docent i les queixes dels alumnes, i els va posar en coneixement del departament corresponent. S'han pres algunes mesures concretes per arreglar aquestes queixes. Tot i això, els resultats de l'avaluació del professorat segueixen sense millorar i les valoracions segueixen per sota de la mitjana de UIB, de manera que la CGQ mostra la seva preocupació. Es proposa analitzar les enquestes sobre l'activitat docent i contrastar els resultats mitjançant diverses reunions amb els alumnes.

La CGQ creu que la majoria d'aquests problemes es deuen al fet que Turisme és l'estudi de la UIB amb un major percentatge de professors associats i, a més, aquests provenen de vuit departaments diferents. En aquest sentit, la CGQ recomana seguir insistint als departaments implicats perquè de forma gradual vagi augmentat l'estabilització del professorat que imparteix docència en el grau de Turisme.

La CGQ considera que s'han de seguir fent esforços per millorar la coordinació entre el professorat, ja que aquest aspecte és un dels pitjor valorats pels alumnes. Per això proposa plantejar al Consell de estudis que els responsables de les assignatures siguin professors titulars (i no associats). D'aquesta manera, es podrien realitzar, de forma més operativa i efectiva, reunions entre els responsables d'àrea i d'assignatures per millorar la coordinació

La CGQ considera que els resultats d'enquestes sobre l'activitat docent han de ser presos amb cautela i analitzats detingudament, especialment en aquests primers anys d'adaptació a l'EEES, i que poden estar esbiaixades pels resultats de l'avaluació o dificultat de la matèria, el nombre d'alumnes enquestats, àrea de coneixement, etc. L'evidència mostra que els resultats poden variar molt en funció d'aquestes variables. L'augment de l'excel·lència i qualitat dels estudis de turisme implica augmentar el nivell d'exigència, la qual cosa pot ser valorat per

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 15 de 26

l'alumne de forma negativa en les enquestes.

## 2.3 RESULTATS DE LES ACTIVITATS DE MOBILITAT

### ***Actuacions realitzades, anàlisi de resultats obtinguts i, si escau, propostes d'actuació i modificacions a la titulació***

Des de la Facultat de Turisme s'ha treballat per seguir les recomanacions de l'AQUIB a l'hora de contemplar totes les accions previstes en la memòria de verificació.


- Recollida i anàlisi d'informació. S'ha recollit i analitzat la informació proporcionada pel coordinador de mobilitat i pel Servei de Relacions Internacionals (enquestes de satisfacció dels alumnes, nombre de estudiants ...). La CGQ valora molt positivament el fet que el nombre d'alumnes d'intercanvi hagi seguit augmentant. El nombre d'alumnes que han fet una estada en una universitat estrangera (*outcoming*) ha augmentat respecte el curs acadèmic anterior un 34%. També ha augmentat en un 69% el nombre d'estudiants estrangers que han estudiat a la Facultat de Turisme (*incoming*). També es valora de forma molt positiva el grau de satisfacció dels estudiants *outcoming* amb els programes de mobilitat en què han participat (el 58% està molt satisfet i la resta està satisfet).

- Presa de decisions. Respecte a les accions realitzades i les accions en curs per seguir millorant la internacionalització dels estudis de turisme, cal destacar:

- La signatura de nous convenis amb Xina i el Carib que permetran als alumnes de la UIB augmentar les possibilitats de realitzar pràctiques a l'estranger.
- La realització de reunions periòdiques per part del coordinador de mobilitat per incentivar i informar els alumnes sobre els diferents programes d'intercanvi.
- L'actualització de l'apartat de mobilitat del web de la Facultat de Turisme. Cal destacar l'elaboració d'un llistat amb les característiques de cada universitat, exigència del nivell d'idioma, avantatges, inconvenients ... que serveix de gran ajuda als alumnes a l'hora de decidir la universitat de destinació.
- El treball que s'està realitzant per aconseguir una doble titulació Turisme UIB-Administració d'Empreses amb una universitat de Puerto Rico.
- El futur Recorregut Internacional en anglès sobre el qual s'està treballant per a la seva possible implantació el curs 2012-13.

La CGQ qualifica aquestes accions com molt positives.

-Propostes de millora. La CGQ considera necessari fer un esforç per augmentar el nombre de convenis amb universitats de parla anglesa. En els últims anys, alguns convenis amb aquest tipus d'universitats han estat rescindits perquè els seus estudiants no han mostrat interès per venir a la UIB. La CGQ considera que la implantació del Recorregut Internacional en Anglès potser permeti augmentar el nombre d'universitats de parla anglesa interessades en signar convenis Erasmus amb la UIB.

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 16 de 26

D'altra banda, també s'observa que, si bé existeixen convenis amb universitats estrangeres no comunitàries, aquests s'aprofiten principalment pels estudiants estrangers. Només un escàs nombre dels nostres alumnes realitzen aquest tipus d'intercanvi. La CGQ proposa analitzar les causes d'aquesta situació i proposa realitzar més accions proactives per difondre aquest tipus d'intercanvis i per incentivar els alumnes a participar-hi.

## 2.4 RESULTATS DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES

*Actuacions realitzades, anàlisi de resultats obtinguts i, si escau, propostes d'actuació i modificacions a la titulació*


No dona lloc de moment

## 2.5 RESULTATS DE LA INSERCIÓ LABORAL DE LES PERSONES TITULADES I DE LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA FORMACIÓ REBUDA

*Actuacions realitzades, anàlisi de resultats obtinguts i, si escau, propostes d'actuació i modificacions a la titulació*

No dona lloc de moment



 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 17 de 26


### 3 REVISIÓ DE LES RECOMANACIONS I MODIFICACIONS

#### 3.1 ACCIONS DERIVADES DE LES RECOMANACIONS DELS INFORMES DE VERIFICACIÓ

Data	18/06/2009	AVALUADOR	ANECA
RECOMANACIÓ		ACCIÓ DERIVADA	
<b>CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE ENSEÑANZAS</b>			
<i>“Se recomienda especificar los porcentajes que configuran el sistema de evaluación.”</i>		Es constata que s'ha dut a terme la recomanació	
<i>“Se recomienda que en el sistema de evaluación de todas las asignaturas se contemplen todas las actividades formativas que deben realizar los estudiantes (por ejemplo, en el módulo de empresas turísticas).”</i>		Es constata que s'ha dut a terme la recomanació	

#### 3.2 ACCIONS DERIVADES DE LES RECOMANACIONS DELS INFORMES DE SEGUIMENT DE L'AQUIB (SI ESCAU)

<b>Recomanacions</b>
<b>Revisió de la informació pública disponible</b>
<p>Revisar la informació publicada a la pàgina web en relació a l'especificada a la memòria de verificació sobre la informació següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El nombre de places de nou ingrés ofertes (el nombre d'alumnes matriculats és superior)</li> </ul> <p>Els objectius de la titulació</p> <p>Incloure o millorar la següent informació pública de la pàgina web del grau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'excepció sobre el nombre mínim de crèdits matriculats el primer any</li> <li>- La informació sobre el suport i l'orientació per als estudiants una vegada matriculats, concretament sobre el pla d'acció tutorial, perquè sigui més accessible i amb informació més concreta.</li> <li>- La informació sobre els horaris de classes, d'exàmens i de pràctiques, s'han detectat informació poc clares als cronogrames.</li> <li>- Posar a l'abast dels interessats el formulari de suggeriment o queixa en un format que es pugui emplenar</li> </ul>
<b>Informació derivada del SGIQ i indicadors</b>
<p>En referència a les responsabilitats definides al SGIQ, en particular les de la CGQ i de la persona responsable de qualitat de la titulació, es recomana contemplar totes les accions previstes a la memòria de verificació.</p> <p>En referència a l'avaluació i a la millora del SGIQ, es recomana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fer ús dels mecanismes per a la millora contínua del SGIQ com a resultat de l'avaluació de la qualitat de l'ensenyament, i fer-ho constar a l'informe de seguiment (canvis que podrien afectar al SGIQ, avaluació de les oportunitats de millora i necessitats d'efectuar canvis en la gestió del sistema, i proposta d'objectius de qualitat per a la propera anualitat)</li> <li>- A l'avaluació i la millora de la qualitat de l'ensenyament es constata l'anàlisi i la reflexió sobre la informació recollida, fruit d'aquesta reflexió s'han de plantejar propostes de millora concretes i la seva planificació</li> <li>- A l'avaluació i la millora de la qualitat del professorat, contemplar totes les actuacions previstes a la memòria de verificació. En concret, es constata que l'actuació sobre l'anàlisi i la reflexió dels resultats de les enquestes és breu, identifica alguns punts</li> </ul>

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 18 de 26

- febles però no es plantegen ni planifiquen propostes d'actuació
- A l'anàlisi de la satisfacció dels diferents col·lectius implicats (estudiants, professorat, PAS, etc.) a més d'analitzar els resultats de totes les enquestes, s'han de proposar i planificar les accions de millora pertinents, tal i com s'especifica a la memòria de verificació.
  - A l'avaluació dels programes de mobilitat, contemplar totes les actuacions previstes a la memòria de verificació (garantir que es accions de mobilitat són adequades i suficients per satisfer les necessitats formatives del pla d'estudis i contribuir a adquirir les competències previstes en el perfil del graduat, avaluar el desenvolupament i els resultats de les accions de mobilitat realitzades i en curs, i revisar i millorar les accions de mobilitat).

#### Accions dutes a terme davant les recomanacions i modificacions


Es recomana que el quadre de reconeixement de crèdits estigui actualitzat a l'apartat "Reconeixement i transferència de crèdits" de la pàgina web de la titulació.

#### Accions derivades

Les accions derivades d'aquestes recomanacions (tant aquelles que afecten de forma transversal a la UIB com aquelles que afecten de forma específica a la titulació) es recullen a l'apartat 5 "PLANIFICACIÓ D'ACCIONS DE MILLORA" d'aquest document.


### 3.3 MODIFICACIONS INTRODUÏDES AL PLA D'ESTUDIS

Data	19/12/2011	AVALUADOR	ANECA
<b>MODIFICACIÓ</b>		<b>VALORACIÓ</b>	
<p><i>"Se proponen las siguientes modificaciones:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desde el centro propio UIB se propone un cuadro de reconocimientos entre el antiguo Título Superior de Turismo (título propio de la UIB) y el actual grado oficial en Turismo, con un máximo del 15% (36 créditos), de acuerdo con el RD 861/2010.</li> <li>2. Además, se propone el cambio de semestre de varias asignaturas de segundo y tercer curso.</li> <li>3. Desde el centro adscrito Felipe Moreno se propone:               <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) la actualización de la tabla de equivalencias entre el plan de estudios de la diplomatura en Turismo de Felipe Moreno (plan 2001) y el grado en Turismo;</li> <li>(b) relación de asignaturas a cursar por los diplomados en Turismo para la obtención del grado en Turismo, tras la aplicación de la tabla de equivalencias;</li> <li>(c) Inclusión del idioma Ruso como segunda lengua extranjera junto al Francés, ya presente en el grado en Turismo;</li> <li>(d) Sustitución de la asignatura obligatoria de tercer curso Economía ambiental en espacios turísticos por la asignatura Sociología del ocio;</li> <li>(e) actualización del personal docente necesario como consecuencia de la inclusión de las asignaturas mencionadas anteriormente."</li> </ol> </li> </ol>		<p>"Una vez examinada la solicitud de modificaciones la Comisión de Evaluación emite un informe de evaluación <b>FAVORABLE</b>"</p> <p>"Se <b>aceptan</b> las modificaciones <b>1. 2. Y 3. a), c), e)</b>. Asimismo, la Universidad por escrito ha <b>renunciado</b> explícitamente a las modificaciones <b>3. b) y c).</b>"</p>	
RECOMANACIONS		ACCIÓ DERIVADA	

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 19 de 26

Aquest informe no inclou cap recomanació	
--	--

Data	18/09/2012	AVALUADOR	ANECA
<b>MODIFICACIÓ</b>		<b>VALORACIÓ</b>	
<p><i>Se solicitan una serie de modificaciones generales que afectan a los tres centros que imparten el título de grado en Turismo: Escuela Universitaria de Turismo de la UIB (centro propio), Escuela Universitaria de Turismo Felipe Moreno (centro adscrito) y Escuela Universitaria de Turismo del Consejo Insular de Ibiza (centro adscrito); así como una serie de modificaciones específicas para cada centro:</i></p> <p>1) <i>De forma general:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>reconocer créditos por títulos propios y experiencia laboral, un máximo de 36 créditos entre ambos conceptos, de acuerdo con el Real decreto 861/2010;</i></li> <li>b) <i>que las menciones cursadas por el alumno puedan aparecer reflejadas en el título expedido, de acuerdo con el Real decreto 861/2010;</i></li> <li>c) <i>con el objeto de flexibilizar la carga de trabajo del alumno, que tanto las prácticas externas como el trabajo fin de grado se puedan realizar a lo largo de todo el curso académico, no restringiéndose a un semestre concreto.</i></li> </ul> <p>2) <i>de forma específica por centros:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>La Escuela Universitaria de Turismo de la UIB:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>ha cambiado su denominación convirtiéndose en Facultad de Turismo de la UIB,</i></li> <li>- <i>El cambio de semestre de algunas asignaturas de cuarto curso, con la intención de que la carga lectiva del alumnado esté equilibrada entre los dos semestres;</i></li> <li>- <i>la inclusión del Recorrido Curricular Internacional para aquel alumnado que cumpla una serie de requisitos relacionados fundamentalmente con la realización de asignaturas en inglés y estancias en el extranjero, información que aparecerá en el Suplemento Europeo al Título;</i></li> </ul> </li> <li>b) <i>La Escuela Universitaria de Turismo Felipe Moreno solicita el cambio de semestre y curso de una serie de asignaturas;</i></li> <li>c) <i>La Escuela Universitaria de Turismo del Consejo Insular de Ibiza solicita la incorporación de una asignatura optativa de Italiano.</i></li> </ul>		<p>“Una vez examinada la solicitud de modificaciones la Comisión de Evaluación emite un informe de evaluación <b>FAVORABLE</b>”</p>	
RECOMANACIONS		ACCIÓ DERIVADA	
CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS			

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 20 de 26

*“Se recomienda llevar a cabo lo establecido por la universidad en relación con que: “Con objeto de minimizar los efectos de los cambios propuestos en la planificación docente sobre los estudiantes que comiencen el tercer curso la universidad señala que habilitará la apertura de un grupo de Francés I, Alemán I y Ruso I que excepcionalmente y en una única ocasión se impartirá durante el primer semestre del curso. De esta forma, los estudiantes afectados no verán incrementados los créditos cursados por semestre y no entrarán en conflicto de temporalización con las asignaturas de Francés II, Alemán II y Ruso II situadas en el segundo semestre del tercer curso.”*


## 4 SISTEMA DE GARANTIA INTERN DE QUALITAT

### 4.1 REFLEXIÓ SOBRE LA NECESSITAT D'EFECTUAR MODIFICACIONS AL SGIQ DERIVADES DE LA IMPLANTACIÓ DE LA TITULACIÓ

A l'inici del pròxim curs la CGQ haurà de ser modificada perquè el representant dels alumnes finalitzarà els seus estudis. Per això, la comissió proposa començar a difondre entre els alumnes la presentació de candidatures per a futur representant dels alumnes de Turisme a la CGQ. La CGC considera que el més adequat per garantir una continuïtat en els successius informes és que l'alumne sigui de 2<sup>o</sup> curs.

Respecte a la utilitat de les enquestes efectuades, la CGQ considera que l'enquesta referent al grau de satisfacció del personal d'administració i serveis, tot i que pot ser útil per a una valoració general, no és representativa a l'hora de valorar la titulació concreta de Turisme. El motiu és que aquest personal presta els seus serveis a quatre titulacions més, a més de diversos màsters, doctorats i postgraus.


Una altra de les enquestes sobre la qual la CGQ planteja els seus dubtes és l'Enquesta d'Avaluació de la tasca docent del Professorat. D'acord amb l'exposat en l'apartat 2.1.2. d'aquest informe, les guies docents poden ser d'utilitat per als professors, en estar basades en criteris docents i pedagògics. Tanmateix, l'estructura i el llenguatge excessivament tècnic de les guies docents fa que l'alumne no pugui respondre de forma adequada a les preguntes relacionades amb la guia docent, com la pregunta 1, la 3 o la 12 del qüestionari. D'altra banda, la CGQ considera que en altres preguntes, com la 2, la 8 i la 11, es demana als alumnes opinió sobre aspectes pedagògics de l'activitat docent quan aquests no tenen ni els coneixements ni la capacitat suficient per fer-ho de forma adequada (planificació docent, dedicació exigida per als crèdits de l'assignatura, adequació del material bibliogràfic utilitzat...)

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	Codi: GTUR-IAS-11_12
		Versió: 0
		Pàg.: 21 de 26


## 5 PLANIFICACIÓ D'ACCIONS DE MILLORA

*En aquest apartat heu d'incloure la planificació de totes les accions de millora que hagin sorgit com a reflexió de la implantació del SGIQ.*


Objectiu de millora	Tasques a desenvolupar	Responsables de la tasca	Prioritat (1, 2, 3)	Data de finalització	Indicador de seguiment	Beneficis esperats
<b>1. Millorar les taxes d'èxit, rendiment i crèdits presentades a les titulacions que es desvien del que s'ha previst</b>  <b>Superar les febleses i necessitats detectades de cada titulació</b>	1.1 Revisió dels informes de seguiment i avaluació dels títols de grau i màster	SEQUA	1	Març 2012	Realització de les accions	- Millorar en els resultats de les titulacions que presenten desviacions respecte del que s'ha previst.  - Assegurar l'acreditació dels estudis
	1.2 Detecció dels casos en què es produeixen els desviaments més grans i/o els punts febles més rellevants	SEQUA				
	1.3 Reunió amb els directors de centre i els responsables de les titulacions per analitzar de forma més específica els punts forts i febles derivats de l'informe de seguiment de cada títol, així com la revisió del SGIQ. Es proposarà un pla de millora. S'establiran propostes de millora per títol.	Vicerector de Docència i Qualitat				
	1.4 Aprovació del pla de millores consensuat	Consell de Direcció		Maig 2012	Existència del pla de millores consensuat i aprovat	
	1.5 Implantació i seguiment del pla de millores	Degans i directors			Realització i seguiment del calendari d'implantació	
<b>2. Racionalitzar la càrrega de treball de l'alumnat</b>  <b>Reforçar la coordinació entre el professorat</b>	2.1 Una setmana no lectiva, abans del període complementari d'avaluació (febrer i juny), dedicada a l'estudi autònom i a les activitats d'avaluació contínua	Consell de Direcció	1	Curs 2012-13	Realització de l'acció	- Millorar la satisfacció de l'alumnat i del professorat  - Millorar el rendiment acadèmic de l'alumnat
	2.2 Impulsar mecanismes que afavoreixin la coordinació docent en el si del Consell d'Estudis de la titulació: implementar la figura del coordinador semestral de la titulació, utilització d'eines de treball col·laboratiu, etc.	- V. de Docència i Qualitat - Degà o director i cap d'estudis		Curs 2012-13	Realització de les accions acordades	
<b>3. Atendre les necessitats detectades del personal d'administració i serveis</b>	Establir reunions periòdiques entre els vicerectors responsables, la Gerent, els administradors de centre i els responsables dels serveis que donen suport a les titulacions, per tal d'establir un pla d'actuació per millorar la gestió i atendre les	-V. de Docència i Qualitat -V. d'Ordenació Acadèmica - Gerent	1	Abril 2012	Realització de les reunions Elaboració i execució del pla d'actuació previst	- Millorar la gestió de les titulacions - Augmentar la satisfacció del PAS - Millorar l'atenció a tots els usuaris (equips directius, professorat i alumnat)

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	Codi: GTUR-IAS-11_12
		Versió: 0
		Pàg.: 22 de 26

	necessitats del PAS	- Administradors - Caps de serveis o unitats - Centre de Tecnologies de la Informació				
4. Millorar el nivell dels estudiants que accedeixen als estudis universitaris	Organitzar cursos «zero» de les matèries identificades com a més complexes per als estudiants universitaris de grau	- V. de Docència i Qualitat - V. d'Ordenació Acadèmica - Degà i cap d'estudis	1	Abril 2012	Realització de les reunions Elaboració i execució del pla d'actuació previst	- Millorar la gestió de les titulacions - Augmentar la satisfacció del PAS - Millorar l'atenció a tots els usuaris (equips directius, professorat i alumnat)
5. Redissenyar el Pla d'acció tutorial	5.1 Reunió amb els directors de centre i els responsables de les titulacions per tal d'esbrinar els problemes i deficiències existents	V. de Docència i Qualitat - SEQUA	2	Març-juliol 2012	Compliment de les reunions i existència d'un nou Pla d'acció tutorial	- Millors resultats de la satisfacció del professorat  - Millorar l'orientació acadèmica de l'alumnat
	5.2 Redissenyar el Pla d'acció tutorial a partir dels inputs rebuts	-V. de Docència i Qualitat - SEQUA				
	5.3 Implantar el nou pla de forma experimental i fer-ne una avaluació i el seguiment	-Degans i directors				
6. Millorar les eines de suport a l'elaboració de les guies docents i els cronogrames	6.1. Millorar l'eina d'elaboració de les guies docents en funció dels suggeriments recollits del professorat 6.2. Millorar l'aspecte de la sortida dels horaris	- V. de Docència i Qualitat - V. de Tecnologies de la Informació	2	Març-maig 2012	Realització de les millores a les eines informàtiques	- Millorar la satisfacció de l'alumnat i professorat
7. Capacitar el professorat en l'avaluació de les competències	Al Pla de formació específic per al PDI s'impartirà el curs «Avaluació per competències» (professor Artur Parcerisa, U. de Barcelona)	- V. de Docència i Qualitat - ICE	2	Curs 2011-12	Realització del curs	- Millorar la capacitat del professorat - Augmentar la satisfacció del professorat
8. Formació del professorat en l'ús de la llengua anglesa	Al Pla de formació específic per al PDI s'han ofert diversos cursos d'anglès aplicat a la docència, a càrrec del Servei Lingüístic	- V. de Docència i Qualitat - V. de Projecte Universitària	2	Curs 2011-12	Realització del curs	- Millorar la capacitat del professorat - Augmentar la satisfacció del professorat
9. Revisar la informació disponible a la web institucional per tal d'evitar duplicitats o buits respecte les pàgines dels centres	Reunió amb l'oficina web per exposar les mancances detectades Incorporació de les millores Auditoria web	-V. de Docència i Qualitat - SEQUA - Oficina web	1	Curs 2012-13	Realització de la reunió Percentatge de millores implementades	- Evitar conflictes entre la informació disponible a la web de la UIB i les dels centres - Millorar els resultats de seguiment extern - Millorar la facilitat d'ús de la web i així incrementar la satisfacció dels usuaris
10. Publicar la darrera versió de les memòries verificades amb les seves modificacions	Incorporar els canvis a les memòries Publicar la darrera versió de les memòries modificades	-V. de Docència i Qualitat - SEQUA	1	Curs 2012-13	ACCIÓ REALITZADA. El SEQUA realitza aquesta tasca i manté les memòries actualitzades des de juny de 2012	- Garantir que la informació disponible és la més actualitzada
11. Modificar el model d'Informe	Incorporar al model d'IAS els següents elements:	-V. de Docència i	2	Octubre	Nou model d'IAS	- Les titulacions disposaran d'una eina


 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	Codi: GTUR-IAS-11_12
		Versió: 0
		Pàg.: 23 de 26

d'Avaluació i Seguiment (IAS)	Taula per a la planificació d'accions de millora al final de cada apartat Espai per a la reflexió sobre les propostes suggerides per AQUIB en el seu informe	Qualitat - SEQUA		2012		per a planificar les accions de millora que estableixin al si de la CGQ - Millorar els resultats de seguiment extern
12. Revisar les guies docents	Revisar que el 100% de les guies estan disponibles Revisar que les competències previstes al pla d'estudis verificat es contemplen a les guies docents	Equip deganal Consell d'estudis	1	Curs 2012-13	Percentatge de disponibilitat de les guies Percentatge de competències recollides a les guies	- Garantir el compliment formal del pla d'estudis
13. Fer que el formulari de queixes i suggeriments sigui accessible, visible i emplenable per web	Revisió del procediment de Queixes i Suggeriments	SEQUA Servei d'Informació	3	Curs 2012-13		- Recollir més informació dels alumnes
14. Que a la web es disposi d'una fitxa del professorat dels títols amb d'informació del docent	Reunió amb l'oficina web per valorar si la fitxa actual compleix els requisits Valorar la possibilitat d'estendre la fitxa al 100% del professorat Auditoria web	-V. de Docència i Qualitat - SEQUA - Oficina web	2	Curs 2012-13	Percentatge de professorat de les titulacions oficials que tenen la fitxa a la web	- Proporcionar als diferents grups d'interès informació sobre el professorat que imparteix docència a les titulacions oficials.
15. Incloure a la web de la titulació informació sobre la inserció laboral dels graduats	Incloure informació sobre les sortides professionals més habituals Conveni entre la UIB SOIB per disposar d'aquesta informació Auditoria web	-V. de Docència i Qualitat - SEQUA - CGQs	2	Curs 2012-13	Percentatge de webs que incloguin les sortides professionals Firma del conveni	Proporcionar més informació als alumnes potencials Disposar de més informació respecte als graduats
16. Internacionalització dels estudis de Turisme mitjançant la implantació del Recorregut Internacional en anglès	Oferir un conjunt d'assignatures impartides en anglès, a més de les assignatures pròpies d'idiomes, en el grup del matí Classes de conversa en anglès per el professorat Compra de manuals en anglès Correcció de material didàctic	Equip deganal V. de Relacions Internacionals	1	Curs 2012-13	Realització de les accions	-Augmentar l'excel·lència i qualitat dels estudis de Turisme - Millorar la satisfacció de l'alumnat i del professorat
17. Mostrar als alumnes les possibilitats i les oportunitats professionals dels estudis de Turisme.	Organització de conferències on participin ex-alumnes de la Facultat de Turisme que destaquin per la seva trajectòria professional i d'altres professionals de reconegut prestigi en el sector turístic	Equip deganal	2	Curs 2012-13	Realització de les accions	-Proporcionar més informació als alumnes potencials -Orientar als estudiants sobre les sortides professionals
18. Transmetre als alumnes de batxillerat i F.P. la l'excel·lència dels estudis de Turisme.	Reunions amb els orientadors dels centres de educació secundària Informar als orientadors per diversos mitjans de les novetats del grau de turisme introduïdes per millorar la qualitat del estudis Presentació i difusió dels estudis entre els estudiants de secundària i F.P.	Equip deganal Servei d'informació	1	Curs 2012-13	Realització de les accions	Millorar la capacitat d'atracció d'alumnes amb bones qualificacions
19. Millorar el suport i atenció als estudiants	Realització de sessions informatives amb els alumnes per explicar-los i orientar-los sobre la	Equip deganal	1	Curs 2012-13	Realització de les sessions	Millorar la satisfacció de l'alumnat

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 24 de 26

	implantació del grau i de les seves principals novetats.					
20. Millorar la planificació de les activitats formatives	<p>Corregir els horaris de classe per evitar la sobrecàrrega de hores lectives de una mateixa assignatura en un sol dia</p> <p>Deixar una franja horària de dues hores sense activitat docent a tots els grups del grau de Turisme amb l'objectiu d'organitzar un cicle de conferències amb distingides personalitats i professionals del sector turístic.</p> <p>Traslladar als alumnes de 4º curs al edifici Jovellanos per afavorir el seguiment de les assignatures optatives</p> <p>Creació d'un grup de tarda per a 3 º curs</p>	<p>Equip deganal</p> <p>Vicerectorat d'infraestructures</p> <p>V. de Docència i Qualitat</p> <p>V. d'Ordenació Acadèmica</p>	1	Curs 2012-13	Realització de les accions	<p>Orientar als estudiants sobre les sortides professionals</p> <p>Millorar la satisfacció de l'alumnat i del professorat</p>
21. Fomentar la qualitat acadèmica dels estudiants	Creació de premis o beques per incentivar la excel·lència acadèmica entre els estudiants	Equip deganal	1	Curs 2012-13	Creació dels premis o de les beques	<p>Millorar la qualitat dels estudis</p> <p>Millorar la satisfacció de l'alumnat</p>
22. Aconseguir un millor funcionament de la Facultat de Turisme	Col·laboració i treball conjunt entre l'equip deganal i el personal d'administració i serveis mitjançant la realització de reunions periòdiques i la realització de les tutories de matrícula conjuntament.	Equip deganal PAS	2	Curs 2012-13	Realització de les accions	Millorar la satisfacció de l'alumnat i del PAS
23. Modificació del Pla d'estudis	<p>Millorar el repartiment de les assignatures optatives al llarg de tot l'any</p> <p>Canvi de caràcter semestral a anual de les assignatures del Treball Fi de Grau i del <i>Practicum I i II</i></p> <p>Ampliació de l'oferta d'assignatures optatives mitjançant finançament privat</p>	Equip deganal	1	Curs 2012-13	Modificació del pla d'estudis i acceptació de les modificacions	Millorar la satisfacció de l'alumnat i del professorat
24. Revisar els cronogrames	Revisar que el 100% dels cronogrames siguin lliurats en el termini i la forma adequada	Equip deganal	1	Curs 2012-13	Realització de les accions	Millorar la satisfacció de l'alumnat
25. Millorar l'adequació de les aules	Prendre les mesures oportunes per a solucionar el problema dels centelleigs a la pissarra o excés de llum que impedeix utilitzar de manera adequada el canó i la pantalla.	<p>Vicerectorat d'infraestructures</p> <p>Equip deganal</p>	2	Curs 2013-14	Realització de les accions	Millorar la satisfacció de l'alumnat
26. Potenciar i augmentar les activitats de mobilitat dels estudiants	Firma de nous convenis d'intercanvi Difondre i incentivar els alumnes a participar en els convenis amb universitats estrangeres no comunitàries.	<p>Equip deganal</p> <p>V. de Relacions Internacionals</p>		Curs 2012-13	Realització de les accions	Millorar la satisfacció de l'alumnat




 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	Codi: GTUR-IAS-11_12
		Versió: 0
		Pàg.: 25 de 26

## ANNEX 1: ACCESSOS DIRECTES A LA INFORMACIÓ PÚBLICA<sup>1</sup>

<b>TITULACIÓ: Turisme</b>	<b>CURS: 2010-11</b>
<b>INFORMACIÓ</b>	<b>ADREÇA WEB</b>
<u>DESCRIPCIÓ DE LA TITULACIÓ:</u> Denominació, centre responsable, centres en els quals s'imparteix la titulació (si escau, cas de titulacions conjuntes), tipus d'ensenyament (presencial, semi presencial, a distància), nombre de places de nou ingrés ofertades, núm. mínim de crèdits europeus de matrícula per estudiant i període lectiu i normes de permanència -general de la universitat- (si escau).	<a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/</a>
<u>COMPETÈNCIES:</u> Objectius de la titulació i competències generals i específiques que els estudiants han d'adquirir al llarg dels estudis i que siguin exigibles per atorgar la titulació (han de ser avaluable).	<a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/competencies.html">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/competencies.html</a>
<u>ACCÉS I ADMISSIÓ D'ESTUDIANTS:</u> Informació prèvia a la matriculació, inclosa la informació sobre terminis i procediments de preinscripció i matrícula (criteris d'admissió); informació sobre les condicions o proves d'accés especials, si existeixen; informació específica dirigida a estudiants de nou ingrés; informació sobre suport i orientació per als estudiants una vegada matriculats; informació sobre sistema de transferència i reconeixement de crèdits.	<a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/accesiAdmissio.html">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/accesiAdmissio.html</a>
<u>PLANIFICACIÓ DE L'ENSENYAMENT:</u> Estructura del pla d'estudis (descripció de mòduls o matèries, núm. de crèdits, naturalesa obligatòria o optativa, pràctiques externes, treball fi de grau/màster, etc...).	<a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/</a>
<u>INFORMACIÓ SOBRE LES ASSIGNATURES (GUIES DOCENTS):</u> Tipus d'assignatura (bàsica, obligatòria o optativa), competències, continguts, crèdits ECTS, sistemes d'avaluació, recursos d'aprenentatge per part del professor i tutories.	<a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/</a>
<u>CALENDARI GENERAL, CALENDARI D'AVAUACIÓ I HORARIS I AULES.</u>	<a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/horaris.html">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/horaris.html</a> <a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTFM-P/horaris.html">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTFM-P/horaris.html</a> <a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTEF-E/horaris.html">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTEF-E/horaris.html</a>
<u>RESPONSABLE DOCENT:</u> Informació de contacte, indicació del títol de doctor/a i	<a href="http://www.uib.es/lauib/Estructura/Facultats_i_escoles/atef/">http://www.uib.es/lauib/Estructura/Facultats_i_escoles/atef/</a>

<sup>1</sup> La Universitat ha de *publicar informació* actualitzada, imparcial i objectiva, tant qualitativa com quantitativa, sobre els programes i títols que ofereix. La Universitat ha de publicar a la seva pàgina web la informació que considera suficient i rellevant de cada un dels ensenyaments oficials.

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME</b>	<b>Codi:</b> GTUR-IAS-11_12
		<b>Versió:</b> 0
		<b>Pàg.:</b> 26 de 26

breu CV.	<a href="http://www.uib.es/lauib/Estructura/Facultats_i_escoles/atfp/">http://www.uib.es/lauib/Estructura/Facultats_i_escoles/atfp/</a> <a href="http://www.uib.es/lauib/Estructura/Facultats_i_escoles/ftur/">http://www.uib.es/lauib/Estructura/Facultats_i_escoles/ftur/</a>
<b>CALENDARI D'IMPLANTACIÓ:</b> Procediment d'adaptació dels estudiants procedents d'ensenyaments anteriors (només en el cas que la titulació provingui de la transformació a la nova legislació d'un altre ensenyament).	<a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/</a>
<b>SISTEMA DE GARANTIA DE LA QUALITAT:</b> Procediment de suggeriments o reclamacions i informació específica de la inserció laboral (aquesta informació no és obligatòria, però es considera una bona pràctica).	<a href="http://estudis.uib.cat/grau/turisme/qualitat.html">http://estudis.uib.cat/grau/turisme/qualitat.html</a>