



Universitat
de les Illes Balears



GUIA DEL PRACTICUM

GRAU EN TURISME

Aprovada per la Junta de Facultat dia: 23 d'abril de 2012



1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS DEL PRACTICUM

El Pla d' Estudis del Grau en Turisme inclou com a assignatures del quart curs, el Practicum I i II, respectivament, que tenen com a objectius fonamentals oferir al estudiant l' oportunitat d' aplicar els coneixements adquirits al grau a la pràctica professional, adquirint-se així, una formació qualificada i global del sector turístic.

Les empreses esdevenen, d'aquesta forma, en vertaderes forjadores de la formació de l'estudiant, tal i com ho és la Universitat. La col·laboració / cooperació entre ambdues institucions és essencial per a la correcta articulació entre la teoria i la pràctica de l' ensenyament.

Els objectius bàsics de la realització de les pràctiques són els següents:

- 1) Oferir als alumnes un conjunt de coneixements tècnic – operatius i una visió integral de les diverses tipologies d' empresa turística
- 2) Contribuir a la formació dels estudiants
- 3) Establir un primer pas en l' activitat professional de l' estudiant, enllaçant els coneixements teòrics adquirits, a una realitat específica i pràctica : l'empresa.
- 4) Avançar en el nivell de maduresa professional de l' alumne i desenvolupar la seva capacitat per adaptar-se als diversos entorns i tipologies d' organització empresarial.
- 5) Incrementar les possibilitats de l' estudiant d' accedir al mercat laboral i la seva empleabilitat futura.
- 6) Afavorir el desenvolupament de competències tècniques, metodològiques, personals i participatives.
- 7) Afavorir els valors de la innovació, la creativitat i l'emprenedoria.

Encara que el Practicum estigui dividit en dues assignatures (Practicum I i Practicum II), es imprescindible que l'alumne es matriculi simultàniament a les dues

2. AGENTS IMPLICATS: UNIVERSITAT, EMPRESES/INSTITUCIONS I ALUMNAT. DRETS I DEURES.

Els agents que intervenen dins l' estructura organitzativa del Practicum són la Universitat, les empreses i institucions i l'alumnat.

2.1. La Universitat

2.1.1. La Facultat de Turisme.

Les seves funcions són determinar els objectius, les característiques generals, els continguts i els requisits de les pràctiques, els criteris d' avaluació i reconeixement, la llista d' entitats col·laboradores, les característiques dels Convenis, dels Projectes Formatius, de les Memòries a presentar i dels Informes / Qüestionaris d'avaluació de les empreses. Tot això amb aplicació de la normativa estatal (Real Decret 592/2014, por el



que se regulan las prácticas externas de los estudiantes universitarios) i la normativa pròpia de la Universitat (Acord Normatiu 11124 de 19 de setembre de 2014 i Acord Normatiu 10336/2012 de 8 de juny).

2.1.2. El Coordinador de pràctiques de la Facultat i el professorat / tutors acadèmics.

El/la coordinador/a serà l' encarregat de coordinar les pràctiques. La seva principal funció es coordinar el professorat implicat en la gestió de les pràctiques. El professorat tutor de les pràctiques tindrà com a funcions la cerca i selecció de pràctiques, així com orientar als estudiants en la realització de les pràctiques, mantenir amb ells un contacte periòdic i avaluar-los, establir i mantenir contacte amb les empreses i organismes col·laboradors.

El/la tutor/a acadèmic de la universitat tindrà els següents deures:

- Cercar i seleccionar pràctiques formatives per els estudiants
- Posar en contacte les empreses i institucions amb els estudiants
- Comunicar a la persona seleccionada la concessió de la pràctica.
- Vetllar pel normal desenvolupament del Projecte Formatiu, garantint la compatibilitat de l'horari de les pràctiques amb les obligacions acadèmiques de l'estudiant.
- Fer un seguiment de les pràctiques amb coordinació amb el tutor/a de l'entitat.
- Autoritzar les modificacions que es produeixin en el Projecte Formatiu.
- Dur a terme el procés avaluador de les pràctiques de l'estudiant tutelat, seguint el mecanisme previst per la Facultat de Turisme.
- Guardar confidencialitat.
- Supervisar l'adequada disposició dels recursos de suport per als estudiants amb discapacitat per tal de que realitzin les seves pràctiques en condicions d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal.

2.2. Les entitats col·laboradores i els tutors de pràctiques de l'entitat.

Les entitat col·laboradores són aquelles empreses/institucions que permeten realitzar les pràctiques a l'alumnat dins els seus departaments. Es configuren com a entitats col·laboradores, signant els Convenis de Cooperació amb la Universitat. Hauran de nomenar als tutors/res dels estudiants, que fixaran el Projecte Formatiu, es faran càrrec d'ells, els orientaran, tutoritzaran i avaluaran d' acord amb l'Informe / Qüestionari final.

Les obligacions de les empreses i institucions són:

Quan després dels oportuns contactes i pel que fa a les pràctiques curriculars, les organitzacions mostrin el seu desig de col·laborar amb la Universitat per acollir a les instal·lacions de la seva entitat a estudiants universitaris en pràctiques, s'ha de formalitzar un conveni de col·laboració entre l'empresa o institució i la Universitat de les Illes Balears, en el qual es recolliran, com termes genèrics, que ambdues parts



col·laboraran per a la realització de les pràctiques i que s'acolliran al que preveu la normativa de pràctiques.

Durant el desenvolupament de la pràctica, les empreses i institucions han de:

1 .- Complir les condicions contingudes en la normativa i conveni regulador de les pràctiques.

2 - Comunicar al tutor acadèmic de pràctiques totes les incidències que es produeixin durant el desenvolupament de les mateixes.

3 .- Les pràctiques no suposen cap tipus de vinculació o relació laboral, estatutària o contractual, per tant no s'han d'utilitzar per cobrir cap lloc de treball.

4 .- Complir amb les normes vigents en tot allò relatiu a prevenció de riscos laborals, i facilitar a l'estudiant idèntics mitjans de protecció que els requerits a qualsevol altre treballador o treballadora de l'empresa.

5 - Designar i comunicar a la Universitat de les Illes Balears un tutor o tutora de pràctiques específic, que haurà de ser un / a professional de la plantilla de l'empresa, relacionat amb les funcions que exercirà l'alumne o alumna. Aquest assignarà les funcions a realitzar, assistint-los en el que fos necessari, així com facilitant els mitjans materials indispensables per al desenvolupament de la pràctica i avaluant el seu aprofitament.

6 .- Complir la programació de les activitats formatives prèviament acordades amb la universitat.

7 .- Facilitar a l'estudiant l'assistència als exàmens, proves d'avaluació i altres activitats obligatòries de les assignatures en les que estigui matriculat/a.

8 .- Abonar a l'estudiant en pràctiques, en cas de desplaçament ocasionat per tasques derivades de les pràctiques, les dietes que, amb caràcter general, li aboni als seus empleats.

9 .- Comunicar al tutor o tutora de la titulació el següent:

a) Per escrit, el resultat final del procés de selecció en cas que n'hi hagués.

b) En els supòsits en què un o diversos estudiants renunciïn a les pràctiques, la data de la renúncia. A petició de l'empresa, la Universitat podrà cobrir les vacants produïdes mitjançant suplents o avaluant a altres candidats d'acord amb els criteris de selecció establerts.

c) Les inassistències continuades dels estudiants quan aquestes no estiguin justificades per malaltia o assistència a exàmens o altres obligacions acadèmiques.

d) Comunicar si és intenció de l'empresa oferir a l'estudiant un contracte laboral un cop finalitzat el període de pràctiques. En el supòsit que es oferís una contractació laboral abans de la finalització de les pràctiques, l'empresa ha de comunicar amb anterioritat a la signatura del contracte la data de finalització de les mateixes.

e) S'haurà de comunicar al tutor o tutora acadèmic aquelles altres informacions que oportunament se sol·licitin, i que signifiquin un major seguiment del treball per part



del centre (horari concret de pràctiques, centre de treball, tasques específiques a desenvolupar, pla de pràctiques dels alumnes ...).

f) Qualsevol canvi al pla de pràctiques inicialment establert.

10.- Facilitar al tutor o tutora acadèmic l'accés a l'empresa o institució per al compliment dels fins propis de la seva funció.

11.- Avaluar minuciosament l'estudiant en pràctiques al final de les mateixes.

12.- Expedir si escau, als estudiants que hagin conclòs el temps de pràctiques estipulat un certificat de l'empresa o institució en la que hagi realitzat les pràctiques curriculars, en el qual es farà constar la formació rebuda i el nombre d'hores de pràctiques realitzades d'acord amb el conveni .

2.3. L'alumnat

Per poder participar en les pràctiques curricular del Grau en Turisme, l'alumnat ha de tenir el 50 % del crèdits de la titulació superats i estar matriculat de les assignatures del Practicum.

L'estudiant haurà de complir durant el període de la pràctica les obligacions següents:

0.- Esta oficialment matriculat i al corrent de pagaments de les assignatures Practicum I i Practicum II

1.- Incorporar-se a l'entitat per a la qual hagin estat seleccionats en el termini que se li indiqui.

2.- Complir l'horari pactat amb l'empresa o entitat per a la realització de les pràctiques.

3.- Executar les activitats formatives per a les quals hagin estat seleccionats.

4.- Complir les normes de prevenció de riscos laborals.

5.- Desenvolupar eficaçment el pla de formació previst per la institució o empresa i seguir les orientacions del tutor o tutora de les pràctiques, sempre que estiguin relacionades amb les línies de treball corresponents. Per tal d'aconseguir una millor formació dels estudiants, l'empresa o institució podrà, dins de línies similars, modificar les activitats formatives, sempre que es comuniqui prèviament i amb l'aprovació per part de la Universitat.

6.- Mantenir la confidencialitat sobre la informació i documents als quals pugui accedir en el desenvolupament de la pràctica.

7.- Comunicar a la Universitat, si s'escau, mitjançant escrit raonat, el següent:

- L'absència de tutor o tutora de pràctiques nomenat per l'empresa.

- Les incidències que puguin haver a conseqüència de la inadequació de les pràctiques que realitzi, sempre que aquestes incidències estiguin relacionades directament amb les mateixes.

8.- Els estudiants hauran d'assistir a totes aquelles reunions i/o tutories que es marquin des de la Facultat.



9.- Elaborar i lliurar en el termini i condicions establertes, la Memòria Final de les Pràctiques.

Els estudiants tenen el següents drets:

- 1 .- Disposar d'una assegurança d'assistència sanitària.
- 2 .- Disposar d'un tutor o tutora en la institució o empresa on realitzi les pràctiques i d'un tutor o tutora a la universitat, que serà acadèmic.
- 3.- Rebre la documentació relativa a les seves pràctiques.
- 4.- Realitzar les tasques formatives per a les quals ha estat seleccionat.
- 6 .- Rebre informació de la normativa de seguretat i prevenció de riscos laborals per part de l'empresa, entitat o institució.
- 7 .- Assistir als exàmens o proves d'avaluació i altres activitats obligatòries dels seus estudis, comunicant-ho prèviament i amb l'antelació suficient a l'empresa o institució.

3. DURADA DEL PRACTICUM

3.1. Assignatures i durada del Practicum.

La Pràctica al grau en Turisme té un valor de 18 crèdits, distribuïts a parts iguals entre les assignatures Practicum I i Practicum II, de les quals l'alumne s'ha de matricular simultàniament.

Ambdues assignatures pertanyen al quart curs del Grau i consisteixen en pràctiques presencials a empreses/institucions turístiques que es realitzaran durant el curs acadèmic, des de l' 1 d' Octubre al 30 de Setembre.

La durada serà s'estableix en 200 hores de pràctiques presencials a cada assignatura, és a dir un total de 400 hores presencials a empreses o institucions turístiques. L' alumne amb el vist i plau del professorat pot decidir si fer les 400 hores a la mateixa entitat o bé a dues entitats diferents (fent en aquest cas, 200 hores a cada una).

La distribució de la presencialitat és la següent:

Practicum I – 9 crèdits – 225 hores:

- 200 hores pràctiques presencials a l'empresa.
- 10 hores tutories amb el professorat i tutors de l'empresa.
- 15 hores elaboració de la memòria.

Practicum II – 9 crèdits – 225 hores:

- 200 hores pràctiques presencials a l'empresa.
- 10 hores tutories amb el professorat i tutors de l'empresa.
- 15 hores elaboració de la memòria.



El desenvolupament de les pràctiques es farà preferentment a empreses d' Allotjament i Restauració, Agències de Viatges i Tour Operadors, Empreses de Lleure i Organismes d' Informació i Promoció Turística i a Empreses de Transport Turístic.

Per poder començar el període de pràctiques l'alumnat ha d'haver superat el 50 % dels crèdits del Grau i estar matriculats de les assignatures del Practicum.

3.2. Horari

Com a norma general, la distribució horària de les pràctiques s'establirà en cada oferta, tenint en compte que, per tal de poder compatibilitzar les mateixes amb els interessos acadèmics dels estudiants, no podran superar cinc hores diàries de pràctiques. En cas que l'empresa i l'estudiant vulguin fer més hores diàries de pràctiques es pot fer sempre i quan en cap cas es superin les 25 hores setmanals i per acceptació de les dues parts.

En aquest sentit, es permetrà superar el límit de 5 hores diàries durant el període estival no lectiu en què l'horari esmentat es pot augmentar fins a un màxim de 7 hores diàries i en casos excepcionals fins a 8 hores diàries.

El Projecte Formatiu de l'estudiant marcarà l'horari concret, tenint en compte la possibilitat d'una distribució irregular de la jornada de pràctiques, en funció de les característiques de les organitzacions on es produeix l'aprenentatge pràctic. L'horari es fixarà de comú acord entre l'empresa i els estudiants. Aquests tenen dret a l'assistència a exàmens, proves i altres activitats d'avaluació.

Les pràctiques tindran un horari de matí o horabaixa, segons l'oferta de les empreses i no excediran les 5 hores diàries durant el curs, o de 7 hores diàries als mesos de juliol, agost i setembre. Donada la distribució docent del quart curs del Grau en Turisme, les pràctiques seran, preferentment, en horari de matí.

La pràctica comença el mateix dia d'incorporació de l'estudiant a la institució o empresa. La finalització es produeix per:

1. La conclusió del període fixat per a això.
2. Així mateix, qualsevol de les parts podrà donar per finalitzada les pràctiques si concorren alguna de les següents circumstàncies:
 - a) Cessament d'activitats de qualsevol de les parts.
 - b) Circumstàncies justificades que impedeixin el desenvolupament de les activitats programades.
 - c) Mutu acord de les parts intervinents.
 - d) Incompliment del Conveni per qualsevol de les parts.
 - e) Renúncia expressa justificada del o de la estudiant seleccionat o seleccionada.



4. PROCEDIMENT

4.1. Generalitats.

L'oferta de llocs de pràctiques està en relació amb les empreses o entitats col·laboradores, a tenor dels convenis subscrits o de les ofertes concretes que facin. En cas de que no es puguin realitzar a qualche empresa col·laboradora, es pot contactar amb altres per tal de fer les pràctiques i d'incorporar-se com a tal, a la borsa d'empreses col·laboradores.

Durant el temps de les pràctiques, l'alumne quedarà acollit al Règim d'Assegurança Escolar. No obstant per part de l'empresa podrien arbitrar-se, assegurances complementàries si s'estimés convenient. No existeix vinculació laboral entre l'alumne i l'entitat.

4.2. Inici de les pràctiques.

Les pràctiques a empreses es realitzaran durant el curs acadèmic del quart curs, des d'1 d'Octubre i fins al 30 de Setembre.

El termini màxim per començar les pràctiques és dia 1 de juliol si es faran 7 hores diàries o dia 1 de juny si es faran 5 hores diàries, per tal d'assegurar l'acabament, com a màxim el 30 de setembre.

L'alumnat s'ha de posar en contacte amb els tutors/res designats per la Facultat de Turisme, presentant el currículum vitae i expedient acadèmic i exposant les seves preferències, disponibilitat horària i moment de realització de les pràctiques.

El tutor/a contactarà amb les empreses col·laboradores que consideri més adients en funció del perfil de l'alumnat, per que aquest pugui desenvolupar les pràctiques, enviant el seu c.v.

Posteriorment les empreses contactaran amb l'alumnat per concertar una entrevista i iniciar el procés de selecció.

Si l'alumne/a és acceptat, l'empresa ha de definir els aspectes i detalls de les pràctiques, i n'ha d'informar al tutor/a de la Universitat que elaborarà el Projecte Formatiu. L'empresa donarà, si escau, la informació sobre les dades necessàries per elaborar el Conveni al tutor/a acadèmic.

- **El Projecte Formatiu.** L'elabora el tutor/a acadèmic/a una vegada informat dels aspectes acordats en l'entrevista estudiant-empresa (tutor/a, centre on es faran les pràctiques, horari, tasques, hores i període).
- **El Conveni de Cooperació Educativa.** L'elabora el tutor/a acadèmic/a. En cas de no haver estat empresa col·laboradora amb anterioritat, el tutor/a sol·licitarà a l'empresa les dades necessàries (nom de l'empresa, responsable, identificació fiscal de l'empresa i del responsable, direcció de l'empresa i telèfon de contacte).

El Tutor/a acadèmic/a aprovarà el Projecte Formatiu i elaborarà el Conveni per triplicat. Lliurarà les tres còpies dels dos documents a l'alumne/a o a l'empresa, per que siguin



firmats per ambdues parts. Posteriorment l'alumne/a o l'empresa els tornarà per que els firmi la Universitat.

Firmats per totes les parts, el Projecte Formatiu i el Conveni, es lliurarà una còpia per l'empresa, una per l'alumne/a i una pel tutor/a de les pràctiques.

4.3. Entrevista intermèdia amb el tutor/a acadèmic/a.

A l'inici del període de pràctiques el tutor/a de pràctiques pot fixar una data aproximada de l'entrevista de seguiment amb l'alumnat.

4.4. Finalització de les pràctiques.

Una vegada finalitzades les pràctiques, l'alumne ha d'elaborar i lliurar al tutor/a de la Universitat una **Memòria Final**, que servirà per l'avaluació.

El termini de lliurament és una setmana després de finalitzar les pràctiques i com a màxim a les dates establertes cada curs acadèmic de les convocatòries de Juny / Setembre. La Memòria contindrà un màxim de 2000 paraules i s'exposaran les qüestions següents:

1. Presentació de l'empresa :

- Nom Fiscal de l'empresa.
- Tipus de societat i de règim d'exploració.
- Activitat d'exploració a la que es dedica.
- Centre on s'han fet les pràctiques, ubicació i categoria.
- Serveis que s'ofereixen.

2. Descripció de les pràctiques:

- Departament on s'han fet les pràctiques i organització interna.
- Descripció de la tutorització rebuda.
- Descripció de les tasques desenvolupades i nivell de responsabilitat.
- Coneixements i competències adquirits amb les pràctiques i la seva relació amb els estudis.
- Relació de problemes plantejats i resolució.
- Nivell d'integració dins el departament i relacions amb el personal.

3. Valoració, impressions, conclusió de les pràctiques i suggerències de millora.

Abans de finalitzar les pràctiques el tutor/a de la Universitat es posarà en contacte amb el tutor anomenat per l'empresa per tal de fer-li arribar un model **d'Informe/Questionari** que servirà per l'avaluació de les pràctiques.



El termini màxim per que el tutor/a de l'entitat lliuri l'Informe/Questionari serà les dates establertes cada curs acadèmic de les convocatòries de Juny / Setembre perquè és necessari per a l'avaluació global de les pràctiques.

4.5. Avaluació de les pràctiques.

Per a l'avaluació de les pràctiques es tindran en compte :

- Les hores realitzades, les tasques desenvolupades i el nivell de responsabilitat que es desprèn del Projecte Formatiu (40 % nota).
- L'avaluació del tutor/a de l'empresa a través de l'Informe/Questionari per tal d'avaluar a l'alumne (20 % nota).
- La Memòria Final que ha de presentar l'alumne. Es obligatori presentar-la una setmana després de finalitzar les pràctiques i sempre abans de les dates establertes cada curs acadèmic de les convocatòries de Juny / Setembre (40 % nota).

És necessari haver complert cada una d'aquestes parts per tenir dret a ser avaluat.

A la **convocatòria de Juny** sortiran les notes dels alumnes que a la data establerta a la Guia Docent, hagin realitzat les pràctiques o les finalitzin a finals de juny, hagin presentat la Memòria i el tutor a l'empresa hagi fet l'avaluació mitjançant l'Informe/Questionari.

A la **convocatòria de Setembre** sortiran les notes dels alumnes que, a la data establerta a la Guia Docent, hagin realitzat les pràctiques o les finalitzin a finals de setembre, hagin presentat la Memòria i el tutor a l'empresa hagi fet l'avaluació mitjançant l'Informe/Questionari.

4.6. Reconeixement de pràctiques extracurriculars (DOIP) i feina remunerada

Segons estableix la normativa pròpia de pràctiques a la UIB:

"Cada Facultat o estudi de Postgrau decidirà internament si reconeix una experiència contractual de l'estudiant amb una empresa/entitat, sempre i quan es consideri directament relacionada amb l'assignatura o estudis que està cursant, per ser reconeguda com a pràctiques externes curriculars.

Cada Facultat o estudi de Postgrau decidirà internament si reconeix una pràctica externa extracurricular de l'estudiant amb una empresa/entitat, sempre i quan es consideri directament relacionada amb l'assignatura o estudis que està cursant, per ser reconeguda com a pràctiques externes curriculars".

En aquest sentit, la Facultat de Turisme, accepta com a pràctiques curriculars la realització de pràctiques extracurriculars i feina remunerada, sempre i quan es compleixin els requisits indicats en els apartats següents.



4.6.1. Les pràctiques extracurriculars realitzades a través del DOIP.

Els alumnes, durant el curs acadèmic en que estan matriculats del Practicum poden realitzar un període de pràctiques extracurriculars gestionades a través del DOIP (Departament d'Orientació i Inserció professional). Aquestes pràctiques es podran reconèixer i avaluar (tal i com s'ha establert a l'apartat 4.5.) com a pràctiques curriculars sempre i quan es donin les següents circumstàncies:

- a) Que l'alumnat cobreixi el nombre d'hores requerides pel Practicum.
- b) Que el tutor/a acadèmic/a assignat/da pel DOIP sigui un/a dels tutors/res acadèmics/ques del Practicum, o en cas contrari autoritzats per la Facultat de Turisme.
- c) Que les tasques a realitzar s'ajustin a les competències professionals exigides a l'assignatura.
- d) Que l'alumnat presenti còpia dels documents del DOIP: conveni, pla de treball o projecte formatiu i el qüestionari al tutor de l'empresa.
- e) Que l'alumnat presenti la Memòria Final de les pràctiques, seguint les mateixes parts establertes al punt 4.4 del present document.

En el cas de pràctiques extracurriculars realitzades a través del DOIP amb anterioritat al curs acadèmic en que l'alumnat està matriculat al Practicum, una vegada matriculat, podrà sol·licitar el seu reconeixement i avaluació. Haurà de presentar la documentació establerta al punt d) anterior i sempre que es compleixen la resta de criteris, l'alumnat podrà ser avaluat en les mateixes condicions exposades a l'apartat 4.5.

4.6.2. Alumnat amb contracte laboral durant el curs acadèmic on està matriculat del Practicum.

Aquell alumnat que **durant el curs acadèmic en el que està matriculat del Practicum** tengui un contracte laboral a una entitat pot sol·licitar que aquest període li sigui reconegut com a pràctiques curriculars. En qualsevol cas, l'empresa haurà de signar un Conveni amb la Universitat i s'haurà d'elaborar el Projecte Formatiu en les mateixes condicions establertes pels alumnes que fan pràctiques. D'aquesta forma, a pesar de tenir una vinculació laboral amb l'empresa, l'alumnat s'assegura que les tasques que realitza o que hauria de realitzar estiguin supervisades pel tutor/a acadèmic/a.

Ens remetem a l'apartat 4 del present document on s'explica el procediment i les condicions (presentació de la Memòria Final; compliment de l'Informe/Qüestionari per part del tutor/a de l'empresa) i quant a l'avaluació.

4.6.2. Alumnat amb experiència laboral anterior al curs acadèmic on està matriculat del Practicum.

Els alumnes que acreditin experiència professional a l'àmbit de la gestió d'empresa turística, que sigui **anterior al curs acadèmic** on estarien matriculats del Practicum, poden demanar el reconeixement dels 18 crèdits del Practicum. S'haurà d'aportar còpia



del contracte, de la darrera nòmina i un certificat detallat de les tasques realitzades signat per l'empresa. Els terminis de presentació serán els establerts per la Secretaria del Centre. Si la Comissió de Reconeixement i Transferència de crèdits reconeix el crèdits l'alumant no s'haurà de matricular i per tant no serà avaluat.

5. COMPETÈNCIES PROFESSIONALS.

El bon desenvolupament de les pràctiques exigeix una identificació entre la formació professional i la pràctica laboral. En aquest sentit és necessari definir quins són els objectius i, en conseqüència, quines competències i capacitats professionals han de ser desenvolupades amb el complement de les pràctiques a empreses.

Per això, s'han establert uns objectius professionals bàsics que venen donats pel conjunt de funcions més significatives a la gestió de cada grup, que constitueixen l'àmbit de coneixement i perfeccionament en el que les pràctiques es tenen que dur a terme.

Departaments Operatius d'Empreses d'Allotjament

a) Organitzar, gestionar i supervisar el servei de recepció, consergeria i comunicacions:

1. Gestionar les reserves, de manera que s'obtingui el major índex d'ocupació, i satisfer els desitjos i les expectatives dels clients.
2. Formalitzar les entrades i les sortides dels clients, atendre'ls amb diligència i cortesia i generar la informació que permeti la programació de la prestació del servei.
3. Atendre els clients durant la seva estada, satisfer les seves expectatives i acomplir l'estàndard de qualitat de l'establiment.
4. Formalitzar la documentació i gestionar la informació derivada de l'operació de l'allotjament, de manera que pugui ser útil a l'empresa i a altres departaments, i que permeti un control economicoadministratiu de l'establiment.
5. Registrar, controlar i cobrar els serveis consumits pels clients i comprovar la producció general en els diferents punts de venda de l'establiment, de manera que se'n pugui conèixer l'evolució econòmica per tal d'exercir-hi un control economicoadministratiu.
6. Atendre les telecomunicacions externes i internes, de manera que els clients i els departaments les emetin i les rebin amb fiabilitat, promptitud i discreció.
7. Organitzar els recursos necessaris per tal de prestar el servei de recepció, consergeria i comunicacions, i determinar una estructura eficient que doni lloc a uns processos adients i rendibles.

b) Organitzar, gestionar i supervisar el servei de compres i economat:

1. Controlar, gestionar i mantenir els stocks dels productes necessaris per a la logística del hotel.



2. Controlar les relacions amb els proveïdors, els seus productes, preus, terminis d'entrega, pagaments.
3. Valoració econòmica dels consums dels departaments de l'hotel i de les existències de l'inventari.
4. Elaboració de pressupostos i informes de consums dels departaments.

Departaments Operatius d'Empreses de Restauració i Càtering

a) Organitzar i supervisar els processos d'aprovisionament, realització i conservació d'elaboracions culinàries, productes de pastisseria o begudes, prestant assistència tècnica i operativa:

1. Definir i supervisar els processos tècnics d'aprovisionament i emmagatzematge de gèneres crus, semielaborats, productes acabats o begudes, efectuant la informació tècnica o donant les instruccions necessàries per a assegurar la qualitat dels subministraments.
2. Definir i/o establir els processos de cuina, conservació i/o envasat, efectuant la informació tècnica, i/o donant les instruccions necessàries per a assegurar la factibilitat de la producció, aconseguint els nivells de qualitat necessaris i optimitzar el procés.
3. Supervisar els processos de realització i conservació dels productes, i també els resultats intermitjos i finals derivats dels mateixos, de manera que s'evitin i es corregeixin possibles desviacions respecte a la definició i cost del producte, les seves normes bàsiques de preparació i l'estàndard de qualitat establert.
4. Prestar assistència tècnica i operativa a cada una de les àrees de producció i conservació dels productes per a facilitar el treball del personal dependent i agilitzar el procés.
5. Dirigir i coordinar al personal dependent, promovent la seva motivació, participació i acceptació dels objectius, el desenvolupament de la seva professionalitat i la major capacitat de resposta a les necessitats dels clients.

b) Dissenyar i comercialitzar ofertes gastronòmiques en diferents tipus d'establiments, àrees o departaments de restauració:

1. Dissenyar l'oferta d'elaboració i/o servei d'aliments i begudes de manera que s'adapti a les expectatives i oportunitats del mercat.
2. Definir els serveis d'aliments i begudes d'acord amb l'oferta prèviament conceptualitzada.
3. Desenvolupar una estratègia de comunicació que permeti informar, promocionar i vendre els serveis d'aliments i begudes.
4. Adaptar l'oferta gastronòmica a les expectatives i oportunitats del mercat en funció de l'avaluació de les vendes realitzades i de l'evolució del mateix.



Departaments Operatius d'Organismes d'Informació i Promoció Turística

a) Comercialitzar destinacions i crear productes turístics de base territorial:

1. Cercar i analitzar la informació necessària per a estudiar el mercat turístic de la zona.
2. Dissenyar i/o assessorar en el disseny de productes turístics concrets de base territorial, de manera que se satisfacin les expectatives de la demanda i es rendibilitzin els recursos i l'oferta de serveis de l'entorn.
3. Organitzar i controlar el desenvolupament dels productes turístics, de manera que en sigui atractiva la demanda i que es puguin comercialitzar.
4. Organitzar, executar i controlar actes i programes de comercialització turística encaminats a la consecució dels objectius comercials fixats.
5. Avaluar la qualitat dels serveis i els equipaments que componen el producte turístic de base territorial i el grau d'acceptació corresponent.

b) Gestionar el servei d'assistència de grups turístics:

1. Avaluar i analitzar el servei turístic que s'ha de prestar, comprovant l'adaptació personal als requeriments del grup i determinant-ne les necessitats o requisits.
2. Gestionar els mitjans necessaris per a la realització del servei, de manera que sigui atractiu i se n'asseguri el compliment.
3. Recollir, acollir, acompanyar i informar el grup, de manera que en tot moment es trobi segur i convenientment informat, atès i entretingut.
4. Organitzar i vendre activitats facultatives, de manera que es respecti el programa de l'establiment organitzador i que s'ampliïn el gaudi i els coneixements dels participants.
5. Avaluar el servei realitzat per a comprovar el grau de satisfacció dels clients i adaptar la programació de cara a futurs serveis.

c) Gestionar serveis d'informació turística:

1. Obtenir, classificar i processar informació d'interès sobre l'entorn, amb la finalitat de satisfer les demandes d'informació turística dels clients.
2. Atendre les peticions de visitants i residents per a cobrir necessitats d'informació, consell i ajuda, en relació amb aspectes derivats de l'activitat turística o de l'estada fora del lloc habitual de residència.
3. Planificar i controlar l'activitat d'una oficina d'informació turística, de manera que s'adeqüi a les característiques del lloc en què es troba i es compleixin els objectius definits.
4. Organitzar els recursos necessaris per a prestar un servei d'informació turística que satisfaci les necessitats de la demanda.



Departaments Operatius d'Agències de Viatges i TTOO

a) Vendre drets d'ús de serveis i productes turístics i de viatges, i programar, organitzar, operar i controlar viatges combinats:

1. Assessorar als clients sobre destins, productes, serveis i tarifes, de manera que es compleixin les demandes d'informació, es generi confiança i es desperti l'interès de compra.
2. Vendre drets d'ús de serveis i productes turístics i de viatges, que atenguin les necessitats del client i obtenir ingressos i rendiments òptims per a l'empresa.
3. Elaborar viatges combinats que resultin adients per oferir al mercat o per satisfer les demandes de la clientela.
4. Gestionar la prestació dels serveis segons les condicions previstes i pactades.
5. Emetre els documents de confirmació o pagament que acreditin convenientment el dret del client a rebre els serveis contractats.
6. Operar i controlar conjunts complexos de prestacions de serveis turístics.
7. Planificar, organitzar i controlar tot tipus d'esdeveniments i actes protocol·laris (congressos, convencions, simposis, entre altres).

b) Portar a terme la gestió administrativa interna i externa derivada de les relacions econòmiques amb clients i proveïdors:

1. Controlar i inventariar el material i els documents propis i dels proveïdors, i confeccionar la documentació de vendes de majoristes.
2. Cobrar o reintegrar els imports carregats o acreditats als clients per vendes o devolucions de drets d'ús de serveis.
3. Controlar els comptes de clients amb crèdit i gestionar el cobrament dels imports vençuts.
4. Controlar les liquidacions de vendes i factures de proveïdors, i resoldre discrepàncies i altres incidències comptables i administratives.
5. Realitzar operacions de tresoreria i controlar els comptes de caixa i bancs.

Departaments Operatius d'Empreses d'Animació Turística

a) Organitzar, planificar i gestionar una petita empresa d'activitats del lleure i socioeducatives:

1. Obtenir, organitzar i valorar la informació necessària per realitzar estudis que permetin avaluar la possibilitat d'implantació d'una petita empresa, àrea o departament del sector, establint els objectius i les activitats que es puguin oferir.
2. Determinar i gestionar la constitució d'una petita empresa del sector.



3. Definir el programa general d'activitats, d'acord amb els objectius establerts i els recursos disponibles.
4. Organitzar i gestionar els recursos humans, materials i econòmics.
5. Gestionar i organitzar la documentació generada per al desenvolupament de l'activitat, aplicant procediments administratius, d'acord amb la legislació vigent.
6. Controlar i avaluar el programa d'activitats.
7. Gestionar i controlar accions promocionals.

b) Organitzar, executar i controlar activitats d'animació, vetllades i espectacles:

1. Definir les activitats d'animació de vetllades i espectacles que s'adaptin a la programació general.
2. Organitzar i gestionar els recursos humans i materials per a la realització dels concursos, els espectacles i les actuacions definides.
3. Dinamitzar i conduir les vetllades i els espectacles.

c) Ensenyar i dinamitzar jocs i activitats físiques recreatives:

1. Concretar, a partir de la programació general, les activitats lúdiques adequades a les característiques i els interessos dels usuaris.
2. Garantir la disponibilitat i supervisar la posada al punt d'instal·lacions i mitjans.
3. Organitzar, dirigir i dinamitzar jocs, emprant metodologies d'animació.
4. Ensenyar les normes i la forma d'execució dels jocs.
5. Organitzar, desenvolupar i dirigir, al seu nivell, competicions, concursos i esdeveniments lúdics i esportius.

d) Organitzar, executar i controlar activitats d'animació cultural:

1. Definir activitats d'animació cultural.
2. Organitzar els recursos materials i humans necessaris per a la realització de les activitats.
3. Dirigir i dinamitzar activitats d'animació cultural.
4. Dinamitzar visites, sortides o excursions de caràcter cultural.
5. Avaluar els resultats de les activitats.

Departaments Operatius d'Empreses de Transport

- a) Gestionar i organitzar els següents serveis o departaments d'una empresa de transport aeri:



1. Embarcament i desembarcament dels passatgers i dels equipatges.
 2. Facturació, reserves, emissió i liquidació dels bitllets.
 3. Departaments tècnics: control, comunicacions, seguretat, ocupació de vols, programació dels tripulants, gestió dels serveis complementaris.
 4. Departaments administratius: serveis d' informació al client i protocol, oficina de vendes, tramitació de reclamacions, administració (control tresoreria, proveïdors, estadístiques, control costos / ingressos)
- b) Gestionar i organitzar els següents serveis o departaments d' empreses de transport terrestre:
1. Itineraris, calendaris i horaris de les línies de transport regular.
 2. Transfers i itineraris de les visites turístiques de les línies de transport discrecional.
 3. Reserves i venda de bitllets a empreses de transport.
 4. Contractació amb proveïdors, AAVV i particulars a empreses de transport.
 5. Control de tarifes i pressuposts a empreses de transport.
 6. Administració de les empreses de transport: facturació i control de comptes de tresoreria, clients i proveïdors, control de costos i rendiments.
 7. Gestió administrativa i tècnica a les empreses de lloguer de vehicles: atenció al clients, gestió de reclamacions, reserves, gestió de la flota i de les reparacions, control de tarifes, tresoreria i comptes de proveïdors, gestió d' excursions, canvi de moneda.
- c) Gestionar i organitzar els següents serveis o departaments d' empreses de transport marítim:
1. Facturació, reserves, emissió i liquidació de bitllets, informació i comunicació turística a les estacions marítimes.
 2. Embarcament i desembarcament de passatgers i equipatges.
 3. Control tècnic: d' embarcacions, d' ocupació, programació dels tripulants, dels serveis complementaris a les embarcacions.
 4. Establiment de calendaris, itineraris i horaris de les línies regulars.
 5. Establiment de itineraris i calendaris de les línies discrecionals: els creuers.
 6. Contractació amb proveïdors, AAVV i particulars.
 7. Control de tarifes i dels paquets turístics.
 8. Consignació d' embarcacions turístiques.
 9. Administració : facturació, control de comptes de tresoreria i proveïdors, estadístiques i control de costos.



A més de les tasques definides fins ara en cada una de la tipologia d'empresa turística i de lleure, referents als departaments operatius i/o de producció de bens i prestació de serveis, es contempla la possibilitat de realitzar les pràctiques formatives a departaments generals d'aquestes empreses, entre d'altres.

- f) Departament d'Administració, Comptabilitat i Finances.
- g) Departament Comercial.
- h) Departament de Recursos Humans.
- i) Departament de Direcció.

Departaments d'Administració, Comptabilitat i Finances d'Empreses Turístiques i de Lleure.

- 1) Control i comptabilització de les vendes de bens i serveis: facturació.
- 2) Comptabilització de les compres de bens i serveis d'explotació.
- 3) Control i comptabilització d'actius fixes, amortitzacions i depreciacions.
- 4) Gestió i comptabilització de cobros de vendes i pagaments de compres.
- 5) Gestió de l'inventari.
- 6) Control de comptes de tresoreria, conciliacions bancàries i seguiment de necessitats de tresoreria.
- 7) Control, confecció de documents i comptabilització de la fiscalitat de l'empresa.
- 8) En general, comptabilització de tots els fets comptables relatius a les activitats ordinàries i extraordinàries.
- 9) Control i comptabilització de les operacions prèvies al tancament del exercici, regularització i tancament.
- 10) Elaboració d'estats i llibres comptables.
- 11) Elaboració d'informes interns de caire econòmic – financer.
- 12) Estudis sobre rendibilitat i viabilitat econòmica – financera, anàlisis d' inversions financeres.
- 13) Anàlisi i estudis de costos: materials, personal, actius fixes, financers, administració, distribució, generals.

Departaments Comercials d'Empreses Turístiques i de Lleure.

- 1) Recollida de la informació necessària de l'entorn, destinada a la definició del pla de màrqueting de l'empresa: mercats, productes, competència, preus, consumidors...
- 2) Formulació de l'estratègia comercial de l'empresa en funció de la investigació.
- 3) Desenvolupament de les accions derivades de la definició del pla o estratègia referents a la distribució del producte / servei, la fixació de preus, el disseny de l'



estratègia publicitària, el control pressupostari de les actuacions comercials i el desenvolupament de nous productes.

4) Seguiment de l'estratègia comercial, valorant l'efectivitat de les accions i elaborant els informes corresponents.

Departaments de RRHH d'Empreses Turístiques i de Lleure.

1) Recepció d'informació sobre les necessitats de personal amb perfils concrets, de les necessitats de formació, de les baixes, etc., dels diferents departaments de l'organització i posterior informació a gerència.

2) Recepció de la documentació en resposta a les peticions i informació al departament implicat.

3) Organització i convocatòria de processos de selecció.

4) Control d'incidències: altes, baixes, vacances, hores extraordinàries.

5) Tramitació de contractes laborals, renovacions, rescissions.

6) Confecció de nòmines i gestió dels pagaments i altres operacions.

7) Confecció i pagament dels documents relacionats amb organismes com la Seguretat Social, Mutualitats.

Departaments de Direcció d'Empreses Turístiques i de Lleure.

1. Definir la missió, els objectius i l'estratègia general de l'empresa o projectes

2. Definir els objectius, responsabilitats i tasques de cada departament o projecte

3. Supervisar el funcionament dels departaments operatius, d'administració, comptabilitat, finances, comercials i de recursos humans.

4. Dur a terme les accions necessàries pel funcionament general més adient de l'empresa.

5. Analitzar la viabilitat de les accions productives, comercials, econòmiques i financeres, a emprendre i fer-ne el seguiment.