

PRÁCTICAS (TURISMO)

Curso 2013/2014

(Código: 65034116)

1. PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

La asignatura de *Prácticas Externas* es una de las asignaturas optativas del Grado en Turismo (BOE 17-10-11) situada en el último curso y con una carga lectiva de 12 créditos ECTS, lo que supone una dedicación de 300 hrs. Esta asignatura, tiene por objetivo central proporcionar a los alumnos una formación amplia y diversa para lograr la preparación necesaria que se requiere en la vida profesional. No sólo se pondrán en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo del estudio de las distintas materias que conforman el *currículum* del Grado en Turismo, sino que podrá familiarizarse con el mundo real de la empresa e interrelacionarse con los distintos subsistemas que la conforman.

2. CONTEXTUALIZACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS

Con estas prácticas se trata de que los futuros profesionales actualicen en un entorno real profesional las distintas competencias que han ido desarrollando a lo largo de la titulación. A través del análisis, la ejecución y resolución de tareas propias del campo aplicado se desarrollarán tanto las competencias específicas como las de carácter general y, por tanto, se completará la formación teórica que se ha recibido.

Para la realización de las prácticas la UNED ha firmado convenios con instituciones, empresas y entidades tanto públicas como privadas que cuentan con un profesional especializado que pueda supervisar la formación de los estudiantes. Así mismo, el alumno puede contactar con una empresa para realizar la práctica. Si la empresa no tiene convenio con la UNED, el alumno comunicará al tutor la posible realización de la misma para que realice los trámites en relación con la firma del convenio.

3. REQUISITOS PREVIOS REQUERIDOS PARA CURSAR LA ASIGNATURA

Es obligatorio haber superado 180 créditos ECTS, para cursar la asignatura.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

En función del ámbito donde se hayan realizado las prácticas, las competencias y resultados del aprendizaje más relevantes que deben haber adquirido los alumnos, podrán ser:

- Desarrollar las aptitudes de búsqueda de información, comunicación y relación interpersonal orientadas hacia el ámbito interno y externo de las organizaciones turísticas:
 - Manejar y aplicar los principios y técnicas necesarias para facilitar la comunicación
 - Aplicar los principios básicos del protocolo y las relaciones públicas.
 - Redactar documentos, informes y memorias en un lenguaje técnico turístico.
 - Ser receptivo a las consideraciones y observaciones que se hagan sobre la aptitud demostrada y las tareas desarrolladas.
 - Valorar la colaboración interdisciplinar como fuente de formación y requisito indispensable para un óptimo ejercicio profesional.
 - Comportarse de modo apropiado ante las opiniones y comentarios diferentes a los propios y valora positivamente la diversidad de criterios, demostrando de este modo su capacidad para trabajar en equipo.



- Mostrarse empático, colaborador y respetuoso en las relaciones sociales.
- Comunicarse de forma oral y escrita
 - Comprender los textos originales relacionados con los temas turísticos.
 - Elaborar documentos, informes y memorias en un lenguaje técnico turístico.
- Trabajar con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico:
 - Analizar datos de la actividad turística e interpretarlos.
 - Detectar los efectos que tienen las nuevas tecnologías en los procedimientos operativos de las empresas turísticas.
 - Colabora en el diseño y promoción de sitios web turísticos.
 - Utilizar las TIC como herramientas esenciales en la gestión, promoción y comercialización de las empresas, organismos e instituciones del sector turístico.
 - Aplicar las TIC a la planificación turística y al soporte de decisiones.
- Tener una marcada orientación de servicio al cliente:
 - Desarrollar aptitudes para comprender comportamientos, costumbres y manifestaciones de carácter social y cultural diferentes.
 - Mostrar capacidad de arbitraje y de aproximación de criterios y estilos.
 - Manifiestar actitudes participativas y de cooperación.
 - Estudiar las tipologías de consumidores y modalidades de destino.
 - Analizar la evolución de los principales destinos turísticos.
 - Interpretar la documentación asociada a la prestación de los servicios demandados por el cliente
 - Desarrollar una sensibilidad hacia el patrimonio y su problemática, convirtiéndose en trasmisor de la necesidad de su conservación.
 - Participar en las mejoras de calidad de servicio al cliente.

5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

Profundización en los conocimientos, capacidades y actitudes vinculando a los alumnos a la realidad empresarial del sector turístico, completando su formación teórica con la experiencia práctica. La asignatura tiene como finalidad que durante el periodo de prácticas los estudiantes se formen en los departamentos de destino y que además tengan la oportunidad de observar el funcionamiento y dinámica general de la organización.

Las prácticas se organizan en Agencias de Viajes, Hoteles y Organismos Públicos o Privados destinados a la Información, gestión y promoción turística.

Las funciones y actividades más significativas que debe realizar el estudiante, dependiendo del ámbito donde desarrolle las prácticas serán:

-Administrar el área de Alojamiento a partir de los objetivos generales del establecimiento, asegurando la acogida y atención del cliente de los servicios del área

-Realizar operaciones propias de la recepción, utilizando medios informáticos, si procede: Formalizar entradas y salidas de clientes, mantener actualizado el fichero de clientes, atender comunicaciones internas y externas, apertura y cierre de facturas...

-Supervisar o realizar operaciones propias del departamento de pisos y áreas comunes: Complimentar documentos de control y comunicación utilizados en la empresa para el mantenimiento, elaborar y presentar inventarios de la dotación, supervisar la puesta a punto de habitaciones y áreas comunes...

- Realizar acciones o actividades relativas a la planificación o programación: Definir un presupuesto; programar el trabajo de un periodo; evaluar, mediante el informe oportuno, la prestación del servicio de recepción, conserjería y comunicaciones...

-Informar a clientes sobre destinos, productos, servicios o tarifas: Atender los requerimientos informativos de los clientes, identificando sus necesidades y utilizando una lengua extranjera, si fuera necesario, tramitar las quejas y reclamaciones.

- Controlar el material y documentos en "stock" y los documentos emitidos y originados en los procesos administrativos de la



empresa.

-Desarrollar, bajo supervisión, acciones comerciales de la empresa: Recoger información destinada a la definición del plan de marketing, distribuir información y ofertas a clientes potenciales.

-Actuar conforme a los criterios de seguridad e higiene en el ejercicio de las actividades inherentes al puesto de trabajo: Aplicar en todo momento las normas higiénico-sanitarias y de seguridad en el desarrollo de las distintas actividades, tanto las recogidas en la normativa específica como las particulares establecidas por la empresa, identificar los riesgos asociados a las instalaciones y equipos.

6.EQUIPO DOCENTE

- [M^a ASUNCION MOCHON SAEZ](#)
- [SUSANA CORTES RODRIGUEZ](#)
- [MARIA CRISTINA SANCHEZ FIGUEROA](#)

7.METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Una vez matriculados en la asignatura, el alumno debe realizar lo siguiente:

- Contactar con el Tutor del Centro Asociado que le corresponda a principio de curso.
- Rellenar el impreso Anexo I y remitirlo a la coordinadora de Prácticas (mblazquez@cee.uned.es) antes del 15 de noviembre de 2013.
- Seguir el procedimiento marcado por el Tutor del Centro Asociado.
- Elaborar el plan de prácticas con la supervisión del Profesional Colaborador y el Tutor del Centro Asociado (anexo II)
- Incorporación al centro de prácticas con el compromiso de cumplir el programa de formación acordado en el plan de prácticas y asumiendo un comportamiento responsable de acuerdo al compromiso personal e institucional establecido entre la UNED y la empresa colaboradora.
- Realizar un mínimo de 225 horas de prácticas en la entidad colaboradora.
- Informar al Tutor del Centro Asociado de cualquier circunstancia que encuentre anómala en el centro colaborador, relacionada con su práctica.
- Participar en las tutorías que organice el Centro Asociado sobre la asignatura.
- Elaborar la memoria sobre las prácticas realizadas en el centro colaborador, bajo la supervisión del Tutor del Centro Asociado.
- Remitir la memoria al Tutor del Centro Asociado con anterioridad al 15 de mayo, para las actas de junio o al 8 de septiembre para las actas de septiembre.

8.EVALUACIÓN

La evaluación de los alumnos será realizada por los profesores del Equipo Docente de Prácticas Externas de la Sede Central.

Se considerarán los siguientes criterios para la evaluación:

- Informe del Tutor del Centro Asociado (hasta 20%). Incluirá información sobre: Asistencia y participación en las tutorías, observación de su estancia de prácticas en la entidad colaboradora y otras informaciones obtenidas a través del alumno y del Colaborador Profesional
- Informe del Colaborador Profesional (hasta 30%). El cuestionario de evaluación incluirá los siguientes aspectos: Asistencia, puntualidad, disposición e interés para la práctica, respeto hacia las personas y la entidad colaboradora, ejecución de las tareas y capacidad de trabajo en equipo.
- Memoria (mínimo 50%). Se tendrán en cuenta la estructura, los aspectos formales de presentación,



portada, índice, paginación, bibliografía y los contenidos que conforman los apartados más significativos del documento. Se recomienda seguir las normas que se dan en el punto 7.

- La Memoria se entregará al Profesor Tutor del Centro Asociado, quien la remitirá junto a su informe, y el del Colaborador Profesional, a la Coordinadora de la asignatura.

Para superar satisfactoriamente la asignatura, el alumno deberá tener una valoración positiva en el informe del Tutor del Centro Asociado, del Colaborador Profesional y la Memoria.

9.BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Comentarios y anexos:

Respecto a la bibliografía recomendada, al ser una asignatura de aplicación práctica de la teoría, le pueden ser de utilidad al alumno los textos recomendados en las asignaturas cursadas en el Grado.

10.BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

11.RECURSOS DE APOYO

Los alumnos dispondrán, como recurso de apoyo fundamental, de la atención personalizada del equipo docente de la Sede Central, el Profesor Tutor del centro Asociado y el Colaborador Profesional de las instituciones o empresas en las que los alumnos realicen las prácticas.

Adicionalmente, los estudiantes de la asignatura dispondrán, como recurso de apoyo telemático, el Curso Virtual, que se impartirá a través de la plataforma Alf.

En el Curso Virtual, la herramienta fundamental serán los foros que estarán abiertos durante el período lectivo de la asignatura y serán revisados y atendidos por el equipo docente.

12.TUTORIZACIÓN

- El equipo docente de Prácticas estará formado por los profesores designados a tal efecto por los Departamentos implicados en la materia.
 - D^a Margarita Blázquez de la Calle. Coordinadora de Prácticas. (mblazquez@cee.uned.es) Despacho: 3.16, planta tercera de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales. Departamento de Economía Aplicada, Paseo Senda del Rey nº 11, 28040 Madrid. Teléfono: 91 3986300 Lunes de 16 a 19 hrs. y jueves de 10 a 13 hrs.
 - D^a. Susana Cortés. (scortes@cee.uned.es) Dpto. Análisis Económico I. Despacho: 2.02, Teléfono: 91 398 63 77. Lunes de 10 a 14 hrs.
 - Dra. M^a Asunción Mochón Sáez (amochon@cee.uned.es) Dpto. Economía Aplicada e Historia Económica. Despacho: 3.35, Teléfono: 91 398 88 76. Miércoles: 10 a 14 hrs.
- El profesor tutor será designado por el Centro Asociado para coordinar la realización de las prácticas profesionales del título de grado que se lleven a cabo en el citado centro.
- El profesional de la entidad colaboradora, será la persona con la que el estudiante llevará a cabo las actividades que realice en la entidad colaboradora. Deberá estar desempeñando funciones relacionadas con el perfil profesional de la titulación del alumno en prácticas y será propuesto por la entidad colaboradora en la que presta sus servicios.



Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



B2E90D3ED46D9204CBFF6D15ADCC2D3AF