

FICHAS DE ASIGNATURAS

CENTRO ADSCRITO	ESCUELA UNIVERSITARIA ADSCRITA DE RELACIONES LABORALES, TRABAJO SOCIAL Y TURISMO DE JEREZ
------------------------	---

	CÓDIGO	NOMBRE
ASIGNATURA	733	Practicum
TITULACIÓN		Diplomatura en Turismo
DEPARTAMENTO		Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud

PROFESORES	Dña. Magdalena Holgado Herrero (Algeciras)
OBJETIVOS	<p>Las prácticas tendrán como objetivo fundamental que los alumnos desarrollen en las empresas o instituciones turísticas los conocimientos teóricos – prácticos que han ido adquiriendo a lo largo de la carrera, completando su formación y facilitándoles su incorporación al mercado laboral.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Aprender a desenvolverse personalmente en las diversas situaciones que se puedan presentar. 2) Desarrollar actitudes de responsabilidad en función del acercamiento a la realidad empresarial. 3) Desarrollar una mayor capacidad de decisión y espíritu crítico. 4) Adquirir experiencia profesional.
PROGRAMA	<p>1. PRÁCTICAS EN HOTELES.</p> <p>Para el mejor funcionamiento del período instructivo del alumno, éste debería rotar, a ser posible, por los siguientes departamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción – Conserjería - Pisos. - Economato. - Dpto. de Salones y Banquetes. - Dpto. Comercial. <p>• Funciones básicas:</p> <p>☐ RECEPCIÓN – CONSERJERÍA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formalizar entradas y salidas de clientes. - Mantener actualizado el fichero de clientes. - Interpretar planning de reservas. - Elaboración de estadísticas. - Información a clientes. - Recepción de mensajes.

- Registro de equipajes.
- Distribución de correspondencia.
- Facturación de servicios.
- **PISOS.**
 - Supervisión de la limpieza de habitaciones.
 - Supervisión de la limpieza de áreas públicas.
 - Inventarios.
 - Objetos perdidos.
 - Servicios a clientes.
 - Suministros de habitaciones.
 - Conexión con recepción y controles de habitaciones.
- **ECONOMATO.**
 - Prospección de proveedores.
 - Test de productos.
 - Recepción y partes de entrada de mercancías.
 - Almacenaje de mercancías.
 - Requisiciones de departamentos.
 - Salidas de mercancías.
 - Fichas de inventario permanente.
- **BANQUETES Y SALONES.**
 - Prospección de clientes.
 - Reservas de salones.
 - Contratación de servicios.
 - Precosting y precios de venta.
 - Montajes.
 - Ejecución del servicio.
 - Partes de banquetes.
 - Cuestiones post – venta:
 - a) Clientes
 - b) Rendimiento
- **DPTO. COMERCIAL.**
 - Promoción y ventas.
 - Reservas.
 - Relaciones Públicas.
 - Conexión con diferentes departamentos.
 -
- 2. PRÁCTICAS EN AGENCIAS DE VIAJES.**
 - **Funciones básicas:**
 - Información a clientes sobre destinos, productos y servicios.
 - Gestionar de los proveedores la reserva y confirmación de dichos servicios.
 - Uso de los medios informáticos adecuados para la gestión y reserva de dichos servicios (SAVIA, AMADEUS, etc.)
 - Complimentación de la documentación correspondiente a dichas reservas.
 - Archivo y clasificación de la documentación emitida (expedientes, billetes, bonos) y confección de las correspondientes liquidaciones.
 - Archivo y clasificación de la documentación informativa (folletos, catálogos, guías, etc.)

	<p>3. PRÁCTICAS EN ENTIDADES RELACIONADAS CON LA INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones básicas: <ul style="list-style-type: none"> - Realización de inventario de recursos turísticos de la localidad o zona. - Inventariar la infraestructura turística, oferta turística básica y complementaria de la zona. - Estudios de la demanda turística real y potencial. - Ayudar en la preparación y desarrollo de acciones de comercialización de un producto o destino turístico. - Acompañar y atender a grupos en visitas locales. - Atender a las peticiones de información turística de la zona utilizando lenguas extranjeras. - Atender a las peticiones de información turística de la zona a través de teléfono, fax, carta, etc. - Confección de estadísticas.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Además de las reseñadas en el apartado anterior, los alumnos pueden realizar las siguientes actividades: - Servicio de Información turística en stands en ferias nacionales e Internacionales - Colaboración en la organización y realización de Congresos y Convenciones - Visitas guiadas a grupos en Bodegas, en español y otros idiomas - Visitas guiadas en espectáculos tales como La Real Escuela Andaluza de Arte Ecuestre y La Yeguada del Hierro del Bocado - Visitas culturales guiadas a ciudades monumentales.
METODOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> - El Practicum constituye una asignatura troncal cuatrimestral de Tercer Curso de la Diplomatura de Turismo. Tiene asignados 10 créditos con un valor de 30 horas por crédito. - Las estancias en prácticas tendrán una duración total de 300 horas. - La E.U.A de Turismo ofrecerá prácticas repartidas a lo largo del curso académico en tres períodos, quedando exentos los meses de Enero, Febrero y Junio por coincidir con los exámenes. <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1^{er} período: Octubre – Noviembre – Diciembre ▪ 2^o período: Marzo – Abril – Mayo ▪ 3^{er} período: Julio – Agosto – Septiembre - Las prácticas tendrán un horario de mañana o tarde, de forma que no coincidan con el turno en el que el alumno esté matriculado y no sobrepasarán durante el período escolar las 5 horas diarias. - El alumno tendrá dos días libres a la semana, preferentemente sábado o domingo, pudiendo ser otro día de la semana cuando la práctica se realice en el período estival. O la empresa así lo requiera. - Las prácticas estarán tuteladas por un profesor del Centro y por el tutor asignado de la empresa o institución. - El alumno se someterá al horario y normas de régimen interior de la empresa desde el momento que acepta las prácticas. - Si el alumno renunciase a las prácticas una vez asignadas éstas, o durante la estancia en la empresa, deberá comunicarlo por escrito tanto al Departamento de Prácticas como a la empresa, debiendo justificar el motivo de la renuncia, no pudiendo exigir otras prácticas durante dicho período escolar.

	<p>I. CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE LAS PRÁCTICAS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El Departamento de Prácticas planificará, distribuirá y asignará las plazas atendiendo al orden de entrega de las solicitudes, a las preferencias en ellas manifestadas (solo alumnos de tercero) y al perfil específico solicitado por la empresa, nivel de idiomas, etc. 2) El período de solicitud se abrirá antes de finalizar el curso académico, en los meses de Mayo y Junio. Las plazas serán asignadas antes del comienzo del curso en la 1ª quincena de Septiembre. Para que Los alumnos a los que les haya sido asignado el primer período de Octubre a Diciembre puedan estar en sus puestos en las empresas el día 1 de Octubre 3) Una vez asignadas las prácticas, el alumno deberá presentarse en el Departamento de Prácticas al menos quince días antes de la fecha de comienzo de éstas, a fin de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aceptar dichas prácticas. 2. Complimentar y firmar el documento por el que se compromete a realizarlas. 3. Recoger el impreso de presentación en la empresa, para presentarlo al tutor de ésta, que le notificará detalles como horario, vestuario apropiado, etc. y solicitar el convenio firmado entre la Escuela y la Empresa. 4. El alumno recogerá (por triplicado) una vez cumplido los trámites anteriores dicho convenio, para su entrega en la empresa - institución.
<p>CRITERIOS Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN</p>	<p>La evaluación del Prácticum será el resultado de la ponderación de la evaluación de la empresa,(1) la memoria del alumno (2) y la tutoría realizada con éste durante el transcurso de las prácticas(3) teniendo que aprobar cada una de las partes por separado para la nota final</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La evaluación de la empresa y/o organismo por parte del tutor asignado recoge el comportamiento, actitudes y destreza en las tareas realizadas por el alumno durante su estancia en ella. 2) Memoria confeccionada por el alumno expresando las actividades por él desarrolladas y valoración de la experiencia adquirida. 3) Tutoría obligatoria que deberá pasar el alumno en el departamento de prácticas <p>La evaluación consistirá en el estudio por parte de los responsables del Departamento de los documentos anteriores, adjudicando a cada apartado el valor de un tercio de la nota final 3,33 sobre 10) Para el cálculo de la media se exigirá aprobar por separado cada uno de ellos.</p> <p>Los alumnos que realicen prácticas voluntarias estarán sometidos a los mismos criterios de evaluación que los alumnos del Prácticum, si posteriormente desean su convalidación</p> <p style="text-align: center;">CONVALIDACIÓN DEL PRACTICUM.</p> <p>Las prácticas voluntarias realizadas por los alumnos matriculados en este centro, podrán ser convalidadas por la asignatura Prácticum de tercer curso siempre y cuando hayan realizado un mínimo de 300 horas en la misma empresa/entidad y lo acrediten adecuadamente.</p>

	<p>Las Prácticas podrán ser también convalidadas por un trabajo realizado en una empresa/entidad turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viaje- - Transporte Marítimo - Transporte terrestre - Empresas de Animación - Empresas de Información - Empresas de Restauración - Empresas de Transporte Aéreo <p>solo cuando:</p> <p>A) el alumno este dada de alta en el Régimen General de la Seguridad Social por un periodo mínimo de tres meses, debiendo aportar el contrato de trabajo o vida laboral y un certificado acreditativo firmado por el responsable de la empresa de las tareas que ha desarrollado el alumno.</p> <p>B) Los alumnos que opten a la convalidación por trabajo y cumplan los requisitos obtendrán una calificación por valor de 5.</p> <p>C) Los alumnos que deseen optar a una calificación superior, tendrán que someterse necesariamente a la realización de prácticas para ser evaluadas según los criterios establecidos por el departamento de prácticas</p>
<p style="text-align: center;">RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS</p>	<p>BIBLIOGRAFÍA:</p> <p>-Alvert Piñole, I. (1999) Gestión, productos y servicios de las Agencias de Viajes. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces S.A.Madrid.</p> <p>-Alvert Piñole, I. (1994) Gestión y Técnicas de Agencias de Viajes. Ed. Síntesis. Madrid.</p> <p>-Cerra, J. Dorado, J.A., Estepa, D., García, P.E. (1994) Gestión de la Producción de Alojamientos y Restauración. Ed. Síntesis. Madrid.</p> <p>-Galgano, A. (1994) Manual de calidad en turismo. Ed. Editur. Barcelona.</p> <p>-González Cobreros, M^a.A. (1997) Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las AAVV. Ed. Síntesis. Madrid.</p> <p>-Horovitz, J. (1993) La Calidad del Servicio. Ed. McGraw-Hill. Madrid.</p> <p>-Mestres Soler J.R. (1995) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ed. Gestión 2000, S.A. Barcelona.</p> <p>-Vogeler Ruiz C., Hernández Armand E. (2000) El Mercado Turístico. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces. S.A. Madrid.</p> <p>-J.Cerra, J.A. Dorado, D. Estepa, P.E. García (1994). Gestión de producción de alojamientos y restauración. Ed. Síntesis, Madrid.</p> <p>-José A. Dorado, Javier Cerra (1998). Manual de Recepción y atención al cliente. Editorial Síntesis, Madrid.</p>
<p style="text-align: center;">NÚMERO DE CRÉDITOS ECTS</p>	<p style="text-align: center;">10</p>