

GRADO EN TURISMO (Prácticas Externas)

Presentación

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 ECTS**. Para cursar la asignatura se ofrece la modalidad presencial, en la que el estudiante dedicará un 80% de los créditos al plan de prácticas relacionado con la actividad profesional (**225 horas**) y el resto en actividades necesarias para la planificación y la evaluación (trabajo autónomo y tutorías)

Esta asignatura, tiene por objetivo central proporcionar a los estudiantes 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.

Contextualización

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 estudiante comunicará al profesor tutor del centro asociado la posible realización de la misma para que haga los trámites en relación con la firma del convenio.

Requisitos previos

Dada su dimensión práctica es absolutamente necesario estar en posesión de unos conocimientos y destrezas básicos, por lo que se requiere que los estudiantes, tengan superados **180 ECTS** de formación básica o específica.

Competencias genéricas y específicas

En función del ámbito donde se desarrollen las prácticas, las competencias y resultados del aprendizaje más relevantes que deben adquirir los estudiantes, 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 valorar positivamente la diversidad de criterios, demostrando de este modo su capacidad para trabajar en equipo.
 - Mostrarse empático, es 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.
- Colaborar 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.
 - Manifestar 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.

Contenidos de la materia

La asignatura profundiza en los conocimientos, capacidades y actitudes vinculando a los estudiantes a la realidad empresarial del sector turístico, completando su formación teórica con la experiencia práctica. La asignatura tiene como finalidad que durante el período 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 desarrollen 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: Cumplimentar 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 período; 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.
- Gestionar la prestación de los servicios de los proveedores a favor de los clientes y emitir, bajo supervisión, documentos que acrediten el derecho de los clientes a recibir los servicios cuyos derechos de uso han adquirido.
- 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 e identificar los riesgos asociados a las instalaciones y equipos.

Organización de la asignatura

Dada la singularidad de esta asignatura, los estudiantes deben tener en cuenta que:

- La oferta de plazas de prácticas en empresas se realiza en los Centros Asociados, por lo que el alumno una vez matriculado **debe contactar con el tutor del Centro Asociado a principio de curso.**
- **Acceder al aula virtual** para obtener toda la información y documentación necesaria para el seguimiento específico del proceso de aprendizaje, a la vez que facilita la interacción entre el equipo docente, los estudiantes y los profesores tutores.