



**Escola Universitària de Turisme Ostelea  
Universitat de Lleida**

Informe de seguiment de centre  
Novembre 2017

Presentat a la Comissió d'Estudis dels Graus del centre:

Presentat a l'Òrgan responsable del POP del centre:

Aprovat per la Comissió d'Avaluació de la Universitat:

## Índex

<b>0.DADES D'IDENTIFICACIÓ .....</b>	<b>3</b>
<b>ESTÀNDARD 1. Qualitat del programa formatiu .....</b>	<b>4</b>
1.1 El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES. ....	4
1.2 El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació. ....	4
1.3 Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes. ....	6
1.4 La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats .....	6
1.5 L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultat de la titulació. ....	9
<b>ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública .....</b>	<b>9</b>
2.1 La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
2.2 La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i la satisfacció. ....	10
<b>ESTÀNDARD 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació .....</b>	<b>10</b>
3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions. ....	10
3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès. ....	10
3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continua.....	11
<b>ESTÀNDARD 4. Adequació del professorat al programa formatiu.....</b>	<b>11</b>
4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional. ....	11
4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants. ....	11
4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat.....	14
<b>ESTÀNDARD 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge .....</b>	<b>16</b>
5.1. Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral. ....	16
5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació. ....	17
<b>ESTÀNDARD 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius .....</b>	<b>17</b>
6.1. Les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell del MECES adequat per a la titulació.....	17
6.2. El sistema d'avaluació permet una certificació adequada dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic. ....	17
6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació. .... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.....	20
<b>PROPOSTES DE MILLORA .....</b>	<b>24</b>



## 0.DADES D'IDENTIFICACIÓ

<b>Universitat:</b>	Universitat de Lleida (UdL)
<b>Nom del centre:</b>	Escola Universitària de Turisme Ostelea
<b>Dades de contacte:</b>	Escola Universitària de Turisme Ostelea C/ Aragó, 28
<b>Web dels graus:</b>	<a href="http://www.ostelea.com/es/grado/grado-turismo-ocio">http://www.ostelea.com/es/grado/grado-turismo-ocio</a>
<b>Web dels màsters:</b>	<a href="http://www.ostelea.com/es">http://www.ostelea.com/es</a>
<b>Responsables de l'elaboració de l'informe:</b>	Dr. Albert Beltran i Cangròs Dr. José Antonio Mansilla López

Titulacions impartides al centre					
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Any d'inici	Interuniv./ Coord. UdL	Coordinador acadèmic
Grau Universitari en Turisme i Oci	No disponible	240	2016/17	N/N	Dra. Sheila Sánchez Bergara
Màster en Gestió Internacional del Turisme	4315560	54	2015/16	N/N	Dra. Elsa Soro
Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	No disponible	60	2016/17	N/N	Dr. Claudio Milano
Màster en Governança Turística Mundial	No disponible	60	2016/17	N/N	Dr. Albert Beltran i Cangròs

Les dades en les que es basa l'anàlisi dels resultats de la titulació es poden consultar a la pàgina web de la titulació, en l'apartat 'Titulació en xifres'

## VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ

### ESTÀNDARD 1. Qualitat del programa formatiu

El disseny de la titulació (perfil de competències i estructura del currículum) està actualitzat segons els requisits de la disciplina i respon al nivell formatiu requerit al MECES

#### 1.1 El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.

Les titulacions de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea van ser verificades positivament per Resolució de la Secretària General del Consejo de Coordinación Universitaria en les dates:

TITULACIÓ	DATA VERIFICACIÓ	DATA RENOVACIÓ
Grau Universitari en Turisme i Oci	02/11/2016	
Màster en Gestió Internacional del Turisme	23/10/2015	
Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	23/01/2017	
Màster en Governança Turística Mundial	23/01/2017	

#### 1.2 El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.

##### **Grau Universitari en Turisme i Oci**

Tenint en compte les recomanacions que ens ha formulat la Comissió d'Avaluació Institucional i de Programes de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, en quant a la implantació del títol de Grau en Turisme i Oci al curs 2016/2017, aquest ha incorporat el desplegament del primer i el segon curs del Grau oficial. Aquesta situació obeeix al reconeixement de ECTS entre el títol propi de Ostelea y la Universitat de Lleida "Grado en Turismo Internacional" implantat al curs 2015/2016, i la seva corresponent transició a títol oficial de Grado en Turismo y Ocio. Això després d'haver atès les diferents recomanacions de l'AQU en els seus diversos informes rebuts des del 2015. Així i amb l'ànim de garantir una adequada transició entre un títol i un altre per als alumnes ja matriculats en el programa de títol propi, es va procedir a realitzar el reconeixement de 60 ECTS que guarden concordança entre les competències, coneixements i metodologies amb el títol oficial. No obstant això, amb la implantació del títol oficial en el curs 2016/2017, no van ser reconeguts 12 ECTS que incorporaven 2 assignatures noves en el primer any del Grau oficial, així, els alumnes que estaven matriculats en el curs 2015/2016 al títol propi, han hagut de cursar aquestes dues assignatures del primer any del Grau oficial, amb l'ànim de garantir la adequada transició dels alumnes i evitar el mínim perjudici per a ells. En resum, al curs 2016/2017 es van desplegar un total de 10 assignatures del primer any i 8 assignatures del segon any del Grau oficial.

Tenint en compte tota la informació esmentada es va aconseguir al curs 2016/2017 la interrelació de manera sòlida i coherent dels aspectes estructurals del turisme i de l'àmbit de l'oci integrant l'impartició dels continguts estipulats en el Currículum del Grau oficial, amb activitats pedagògiques que complementen les metodologies docents estipulades per les assignatures. Així, els nostres alumnes han tingut la possibilitat de participar mensualment als tallers d'ocupabilitat que s'organitzen mensualment, com ara l'elaboració reeixida del currículum, el Elevator Pitch del CV i l'Entrevista de treball, i els esdeveniments de Company Meeting i els Cicles Directius, Cicles Management i Company Meeting organitzats pel Departament de Carreres Professionals, on

## Informe de seguiment de les titulacions oficials de grau i màster

### Escola Universitària de Turisme Ostelea

l'alumne té una trobada en què poden interactuar amb els responsables de Recursos Humans i Directius de diferents empreses nacionals i internacionals del sector del turisme i l'hoteleria per conèixer la seva política de formació i d'inserció laboral, i realitzar un primer contacte amb la indústria de cara a l'elecció del seu stage de formació. Sent aquesta una eina molt important de networking per a l'alumne per a la seva introducció en el món laboral.

En general, el pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb les competències i objectius de la titulació. Amb relació a les competències s'han ampliat les competències estratègiques referides al coneixement significatiu de una llengua estrangera, especialment de l'anglès, ja que s'han implementat dues assignatures bàsiques en anglès que corresponen al primer any del Grau, i dues assignatures obligatòries al segon any del Grau. Aquestes assignatures complementen les assignatures d'Anglès per a Professionals del Turisme i el Oci I, II, III i IV. Així, al curs 2016/2017 s'han implementat un total de 8 assignatures en anglès s'ha proposat com activitat extracurricular dues llengües el rus i l'alemany, cadascuna amb una durada de 30 hores per curs acadèmic. Així mateix, s'ha implantat el us del software AMADEUS també com activitat extracurricular i voluntària amb l'ànim de respondre a la competència estratègica vinculada amb les noves tecnologies, ja que considerem que en el Grau és un element clau per assolir les competències genèriques, específiques i estratègiques. A més a més, s'ha proposat per al proper curs 2017/2018 introduir 4 jornades que formen part de la matèria transversal i que han estat aprovades per la Comissió d'Ordenació Acadèmica de la UdL, amb l'objectiu d'enfortir les competències genèriques.

Per altra banda, durant la implantació de la memòria al curs 2016-2017 s'ha vigilat que existeixi total coherència amb el contingut de la memòria aprovada. Amb aquest objectiu la direcció del grau ha mantingut reunions amb els docents i els diferents departaments del nostre centre educatiu per proporcionar suport i assessoria per tal que els continguts, les activitats formatives i les avaluacions responguin a les competències específiques de cada assignatura. Com també, per a valorar els recursos que podem incloure, per propiciar la qualitat educativa del grau, ajustar-nos als objectius i garantir el compliment i correspondència dels criteris acadèmics establerts a la memòria del títol. A més a més, s'han realitzat sessions de capacitació als docents sobre les novetats metodològiques i didàctiques per millorar la qualitat de la docència.

Considerant la experiència d'aquest curs acadèmic, les informacions recopilades en les tutories i les reunions del claustre docent es prevé estudiar la pertinència de disminuir el percentatge de les proves finals escrites respecte a la qualificació global de cadascuna de les assignatures. Actualment es troba dins el 40 i el 50 % de la nota i les observacions rebudes pels estudiants i docents recomanen que d'acord al sistema de l'avaluació continua no fos superior al 30%. En aquest sentit, durant el curs acadèmic 2017-2018 es desenvoluparà una investigació sobre aquesta temàtica dirigida per la Comissió Acadèmica. Considerant els resultats d'aquest estudi es proposaran les modificacions no substancials que corresponguin.

Una de les línies d'actuació que hem implementat després de valorar els informacions que vam obtenir en els tutories amb els estudiants i amb els reunions del claustre, 2016/2017, durant el curs 2017/2018 s'han incorporat als plans de les assignatures les dates de entrega de totes les activitats d'avaluació. Per altra banda, durant el curs 2016/2017 es va introduir a la normativa d'Ostelea l'avaluació única com alternativa per aquells estudiants que treballen i que no puguin realitzar l'avaluació continuada. Endemés, també hem inclòs en el curs 2016-2017 un acompanyament de l'alumnat oferint tutories individualitzades per part d'alguns docents del grau per poder detectar necessitats individuals, establir estratègies per millorar els seus rendiments acadèmics i poder analitzar les possibles febleses, forteses i oportunitats que es presentin per garantir una millora contínua del sistema educatiu del Grau en Turisme i Oci.

Finalment, tenint en compte les evidències corresponents podem afirmar que aquest subestandar s'assoleix amb excel·lència.

### Màster en Gestió Internacional del Turisme

Aquest subestandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb les competències i objectius de la titulació. No s'ha introduït cap modificació substancial o no substancial respecte a la memòria original. S'ha procurat

## Informe de seguiment de les titulacions oficials de grau i màster

### Escola Universitària de Turisme Ostelea

orientar l'acció docent i la implementació dels continguts de les matèries a les competències bàsiques, específiques i generals. S'ha format al professorat en els continguts de les competències i en la necessitat de desenvolupar-les tant en les metodologies docents, com en els sistemes d'avaluació i en la implementació dels plans d'estudi. Tanmateix, els objectius dels estudis s'assoleixen amb escreix en el pla d'estudis i en l'estructura del currículum. La titulació està dividida en tres especialitats: Gestió Internacional de Destins Turístics, Gestió Hotelera i de Restauració en Entorns Globals i Gestió Internacional del Turisme d'Events i Negocis. En cadascuna d'elles s'ha procurat que els respectius plans d'estudis i estructures curriculars s'adaptessin a les competències i als objectius de la titulació. No s'ha destacat, en aquest sentit, cap diferència remarcable, ni cap disparitat entre aquestes especialitats. Totes les especialitats han assolit aquest substandard de forma coherent.

#### **Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb les competències i objectius de la titulació. No s'ha introduït cap modificació substancial o no substancial respecte a la memòria original. S'ha procurat orientar l'acció docent i la implementació dels continguts de les matèries a les competències bàsiques, específiques i generals. S'ha format al professorat en els continguts de les competències i en la necessitat de desenvolupar-les tant en les metodologies docents, com en els sistemes d'avaluació i en la implementació dels plans d'estudi. Tanmateix, els objectius dels estudis s'assoleixen amb escreix amb el pla d'estudis i amb l'estructura del currículum.

#### **Màster en Governança Turística Mundial**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb les competències i objectius de la titulació. No s'ha introduït cap modificació substancial o no substancial respecte a la memòria original. S'ha procurat orientar l'acció docent i la implementació dels continguts de les matèries a les competències bàsiques, específiques i generals. S'ha format al professorat en els continguts de les competències i en la necessitat de desenvolupar-les tant en les metodologies docents, com en els sistemes d'avaluació i en la implementació dels plans d'estudi. Tanmateix, els objectius dels estudis s'assoleixen amb escreix amb el pla d'estudis i amb l'estructura del currículum.

### **1.3 Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.**

#### **Grau Universitari en Turisme i Oci**

En el curs 2016/2017 es van oferir 80 places pel primer curs en el Grau en Turisme i Oci. Es van matricular 27 estudiants en el primer curs. Del primer curs, un 96.29% havien escollit com a primera opció el Grau en Turisme i Oci, mentre que un 3.7% ho havien escollit com a segona opció. Del total d'estudiants matriculats, un 66.6% son dones i un 33,3% son homes.

Un 81.48 % dels estudiants accedeixen mitjançant les PAAU, un 3.70 % mitjançant cicles formatius i un 14,8 % mitjançant altres accessos.

La nota mitjana dels que van accedir per Batxillerat / COU amb PAU es va comportar de la següent manera:

- 32% amb una nota entre (5-6).
- 28% amb una nota entre (6.1-7).
- 32% amb una nota entre (7.1-8).
- 8% amb una nota entre (8.1-9).

## Informe de seguiment de les titulacions oficials de grau i màster

### Escola Universitària de Turisme Ostelea

- 0% amb una nota superior a 9.

La nota mitjana dels que van accedir per CFGS es va comportar de la següent manera:

- 0% amb una nota entre (5-6).
- 0% amb una nota entre (6.1-7).
- 50% amb una nota entre (7.1-8).
- 50% amb una nota entre (8.1-9).
- 0% amb una nota superior a 9.

Per tal de donar a conèixer l'oferta del Grau de Turisme i Oci de la UdL s'han realitzat diferents estratègies: la responsable d'admissions ha fet diferents xerrades informatives a batxillerat i centres que ofereixen Cicles Formatius de Grau Superior (CFGS) així com entrevistes personalitzades a les instal·lacions d'Ostelea. Tenint em compte que el nombre d'estudiants matriculats és molt baixa amb relació a les places ofertes, es proposa desenvolupar un pla d'acció dirigit a Centres educatius i orientadores dels centres dins el que es contempli, per exemple, una informació molt més clara a la pàgina web de Ostelea dirigida a orientadors i centres educatius o sessions informatives dirigides a l'equip pedagògic que s'encarrega d'orientar y assessorar a l'estudiantat.

També s'ha aprofitat per fer difusió del Grau el Saló de l'ensenyament, amb una valoració general de les jornades molt positiva tant pels comentaris dels assistents, com per les notícies publicades als mitjans de comunicació i a les xarxes socials, aconseguint una gran repercussió social a nivell d'institucions, empreses i estudiants.

Per altra banda, vam tenir dos estudiants de mobilitat, procedents de Mèxic i Argentina, que realitzen el tercer curs de estudis de turisme als seus respectius països. Durant el curs 2016-2017, es van matricular a diverses assignatures del Grau tant al primer, como al segon quadrimestre.

Finalment, es pot sostenir que aquest substandar s'assoleix amb condicions.

### Màster en Gestió Internacional del Turisme

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. El perfil dels estudiants de les tres especialitats d'aquest màster és molt divers i heterogeni. Molts dels estudiants ja treballen en els sectors turístics que formen part dels continguts del màster, com, per exemple, en el cas de la especialitat en Direcció Hotelera. Les diferents experiències professionals i els diversos orígens formatius dels alumnes han contribuït de forma decisiva a l'enriquiment de la dinàmica docent. Els orígens dels alumnes és molt divers: una part són espanyols i catalans, però molts d'ells són originaris d'altres països, majoritàriament d'Amèrica Llatina, però també molts d'altres països europeus. La totalitat dels alumnes matriculats procedeixen dels estudis recomanats a la memòria del màster: turisme, ciències empresarials, administració i direcció d'empreses (ADE), economia, investigació i tècniques de mercat i enginyeries o arquitectura amb formació específica en l'àmbit del turisme o de al gestió empresarial. Per aquest motiu, cap alumne ha tingut que impartir els crèdits formatius de comptabilitat financera i organització i direcció d'empreses. No obstant, el centre disposa dels materials, l'organització i el suport acadèmic per tal d'oferir aquests crèdits formatius si fos necessari. Pel que fa a les places ofertades: 130, mentre que les places cobertes han estat 158.

### Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Els alumnes d'aquest màster són molt diversos, procedint en tots els casos de les titulacions que es recomanen com a accés als estudis: turisme, ciències empresarials, administració i direcció d'empreses (ADE), economia, geografia, ciències ambientals o territorials i enginyeries o arquitectura amb



formació específica en l'àmbit del turisme o de la gestió empresarial. Per aquest motiu, cap alumne ha tingut que impartir els crèdits formatius de recursos territorials enfocats a l'oci i al turisme, patrimoni cultural i turisme i el turisme i l'oci com estratègies de desenvolupament territorial. No obstant, el centre disposa dels materials, l'organització i el suport acadèmic per tal d'oferir aquests crèdits formatius si fos necessari. Els orígens dels alumnes és molt divers: una part són espanyols i catalans, però molts d'ells són originaris d'altres països, majoritàriament d'Amèrica Llatina, però també molts d'altres països europeus. Pel que fa a les places ofertades, 100, el número d'alumnes inicial ha estat encara força per sota: en total s'han matriculat 12 alumnes. No obstant això, al tractar-se encara d'un màster molt nou, però amb molt recorregut s'espera que en properes edicions aquest nombre s'incrementi sensiblement. De forma experimental, el centre implementarà una versió en anglès d'aquest màster a partir de la convocatòria d'octubre de 2017. El títol que obtindran els alumnes és l'oficial de la UdL.

#### **Màster en Governança Turística Mundial**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. El perfil dels alumnes ha estat bastant heterogeni en funció, tant dels estudis d'accés, com de les nacionalitats i orígens personals. Tot i aquest heterogeneïtat, bona part dels alumnes procedien dels estudis de dret. Tot i que la procedència dels alumnes no ha fet necessari cursar cap dels complements formatius (Introducció a l'Economia, Dret Internacional i Turisme Internacional) establerts per les titulacions diferents a les habituals per a l'accés, sí que s'ha notat alguna deficiència de coneixements inicials, per exemple de rudiments d'economia. En alguns casos, els alumnes tenien mancances sobre alguna d'aquestes qüestions. Els orígens dels alumnes és molt divers: una part són espanyols (4), però molts d'ells són originaris d'altres països (9), majoritàriament d'Amèrica Llatina, però també alguns d'altres països europeus. Pel que fa al número d'alumnes, aquest ha estat bastant per sota de les places ofertades: 80. D'aquests places, s'han cobert 13. No obstant, es tracta de la primera promoció i d'un màster molt nou, per a la qual cosa suposem que en futures convocatòries el nombre d'alumnes inscrits anirà augmentant de manera significativa.

#### **1.4 La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats**

Aquest substandard en el cas de les titulacions del centre s'assoleix amb excel·lència. El centre disposa de mecanismes de coordinació docent adequats, estructurats en diversos nivells. En primer lloc existeix una direcció acadèmica de programes de postgrau i una direcció acadèmica de grau que s'encarrega de la direcció general de tots els programes, establint les directrius, els objectius generals i controlant la implementació de les decisions acadèmiques fixades pel centre. El segon nivell és el de la coordinació acadèmica. El centre disposa d'una plantilla de Personal Docent i Investigador (PDI) que, a més, s'encarrega de gestionar els continguts acadèmics del grau i dels màsters i el desenvolupament dels mateixos al llarg del període lectiu. Al mateix temps, cada màster disposa d'un director o directora, que en alguns casos és un PDI, però que, en general, es tracta d'una persona externa de reconeguda trajectòria acadèmica i/o professional. El director o directora és la persona responsable de l'elaboració de la Guia Acadèmica del programa que dirigeix, de la tria del claustre de professors i del seguiment i avaluació del rendiment dels mateixos. Finalment, però no menys important, tenim el departament de coordinació de programes, que és el que gestiona tota la part administrativa relativa a la relació dels estudiants i els professors amb el centre. Al marge de l'estructura de direcció i gestió dels estudis, cada assignatura o matèria es assumida y desenvolupada per un docent, expert en la continguts i metodologies de les mateixes. Aquest docent pot ser un PDI del centre o un professional extern. Algunes assignatures o matèries poden ser impartides per diferents docents, en aquest cas un dels docents assumiria la figura de coordinador de l'assignatura, responsable de l'elaboració del pla docent i del disseny de la mateixa. En relació als TFG y TFM cada alumne o grup té assignat

un tutor que valora les propostes i fa el seguiment i el control del seu posterior desenvolupament. En el cas dels TFM un tutor pot portar, com a molt, 5 projectes. En el cas del TFG al estar el grau encara en procés de desplegament no hi ha hagut oportunitat de implementar cap mesura al respecte. Pel que fa a les pràctiques externes, el centre disposa d'un departament específic que gestiona les pràctiques curriculars i extracurriculars. Aquest departament contacta amb les empreses interessades i, en el cas de les pràctiques curriculars, fa el seguiment de les mateixes. La planificació horària dels estudis s'adequa perfectament als continguts, metodologies i ritmes de treball dels alumnes.

#### **APARTAT DE CENTRE**

### **1.5 L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultat de la titulació.**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. El centre es regeix per les normatives corresponents de la UdL.: en virtut del Conveni d'adscripció de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea en la Universitat de Lleida, la Junta del Centre va acordar, en la sessió ordinària del 29 de abril de 2016, la incorporació de la Normativa Acadèmica dels Estudis Universitaris Oficials de Màster de la Universitat de Lleida, en el conjunt de regulacions internes de la EUT Ostelea. Aquestes normatives s'apliquen a cadascun dels estudis de forma estricta, sense que calgui esmentar cap incidència significativa en la seva aplicació. Les normatives regulen l'accés i preinscripció als estudis, el procés de matriculació, el règim econòmic dels alumnes, l'expedient acadèmic i altres aspectes menors. Per altra banda, el centre també es regeix per la normativa específica de qualificació i avaluació de la docència de la UdL. Aquesta normativa regula els procediments i sistemes d'avaluació, els Treballs Finals de Grau i de Màster (TFG i TFM), les pràctiques, així com la implementació concreta del processos d'avaluació (actes, revisió de resultats, documentació, etc.). Al igual que en el cas de la resta de normatives, aquesta normativa s'ha estat aplicant rigorosament, sense que calgui remarcar cap incidència significativa. Al tractar-se d'un centre adscrit, no es competència de l'escola modificar cap de les normatives de la UdL per les que es regeix; aquesta competència recau exclusivament en la UdL.

#### **APARTAT DE CENTRE**

### **ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública**

La institució informa de manera adequada a tots els grups d'interès sobre les característiques del programa i sobre els processos de gestió que en garanteixen la qualitat.

### **2.1 La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. El centre disposa de diferents eines de comunicació per tal de facilitar i garantir que la informació rellevant de Graus i Màsters arriba a tots els grups d'interès (alumnes, PDI, PAS i empreses i institucions públiques i privades). En primer lloc, el centre disposa d'un campus virtual al que tenen accés els alumnes i els professors ([campus.ostelea.com](http://campus.ostelea.com)). En el campus està penjada tota la normativa del centre, dels estudis i de les assignatures i matèries. Així, el alumnes al accedir al campus disposen de tota la informació necessària sobre el centre, les titulacions i les assignatures i matèries (normatives del centre, normatives acadèmiques, guies docents, plans docents, etc.). Aquesta informació es va actualitzant en funció dels canvis que es van produint. De la mateixa manera, bona part d'aquesta informació i d'altra addicional i complementària es troba disponible en la web del centre: <http://www.ostelea.com>. Aquesta informació també es va actualitzant en funció dels canvis que es van produint. A través d'aquest web, els alumnes poden accedir al campus virtual i a altres

recursos online. Els centre posa a disposició dels alumnes, els professors i el personal una adreça de correu electrònic. Finalment, els procediments de qualitat implementats en aquest curs 2017/18 es faran visibles i públics a la web d'Ostelea, una vegada han estat aprovats per les instàncies corresponents del Centre.

## **2.2 La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i la satisfacció.**

Aquest substandard en el cas de les diverses titulacions impartides en el centre encara no s'ha implementat. El departament de qualitat del centre està treballant en el disseny de diverses eines que permetin avaluar els resultats acadèmics de les titulacions i el grau de satisfacció dels alumnes i dels professors. Donada la encara breu trajectòria del centre i el recent desplegament dels diferents estudis impartits, el sistema d'avaluació dels resultats acadèmics i de satisfacció està en procés de disseny. Un cop estigui ja consolidat, es procedirà a la seva implementació i a la publicació de les dades mitjançant els procediments que el centre habiliti al respecte.

**APARTAT DE CENTRE**

## **ESTÀNDARD 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació**

La institució disposa d'un sistema de garantia interna de la qualitat formalment establert i implementat que assegura, de manera eficient, la qualitat i la millora contínua de la titulació.

### **3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.**

El departament de qualitat del centre ha dissenyat les eines que permetran implementar el processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions. Aquestes es troben pendents de aprovar per les instàncies adequades del Centre moment, a partir del que començaran a funcionar. En el seu moment, el departament acadèmic del centre va dissenyar diferents propostes de titulacions que van ser presentades per a la seva aprovació a la UdL i a l'AQU. En l'actualitat aquestes titulacions s'estan oferint amb èxit i s'estan impartint amb normalitat en el centre. En aquest sentit, cal tenir en compte que les titulacions impartides –el grau en turisme i diversos màsters- encara no porten el temps suficient per determinar-ne el seu abast. Tot i això, aquestes eines s'aniran implementant en temps i forma.

### **3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.**

El departament de qualitat del centre ha dissenyat diferents procediments per a la recollida d'informació sobre el grau d'eficiència de les titulacions i la satisfacció dels grups d'interès. Aquests procediments estan en aquests moments en procés d'implementació. Entre aquests procediments es disposa d'un sistema de recollida i tabulació de dades en relació als resultats acadèmics: índexs d'assistència i de seguiment dels estudis, índexs d'aprovats i suspesos, notes mitjanes, memòries i notes TFM, etc. De la mateixa manera, s'han dissenyat enquestes de valoració del professorat i del centre que han estat contestades pels alumnes i els resultats de les quals han estat convenientment tabulats. No obstant això, no s'ha trobat encara un sistema que garanteixi que, si no tots, almenys una gran majoria dels alumnes contestin les enquestes. S'està treballant en la recerca d'alguna estratègia concreta que faciliti que tots o una gran majoria d'alumnes contestin les enquestes, de tal manera que es garanteixi que els resultats de les mateixes siguin representatius.

### **3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continua.**

Actualment, és el departament de qualitat del centre l'encarregat d'elaborar els plans i els procediments de millora dels seus estudis. Aquest departament desenvolupa la seva activitat seguint les directrius establertes per la direcció acadèmica de programes de postgrau i per la direcció acadèmica de grau. En aquests moments, i tenint en compte que molts dels estudis estan encara en procés d'implementació, s'estan dissenyant les directrius genèriques que permetran el desplegament d'un pla de millora amb accions concretes. En aquesta fase, per tant, encara no s'han determinat aquests plans d'acció, tot i que aquests estan essent estudiats a partir de les directrius del centre i de la recopilació d'informació portada a terme al llarg de la implementació dels estudis. Una vegada el SGIQ sigui completament desplegat, els processos de reflexió i presa de decisions estaran normalitzats.

## **ESTÀNDARD 4. Adequació del professorat al programa formatiu**

El professorat que imparteix docència a les titulacions del centre és suficient i adequat, d'acord amb les característiques de les titulacions i el número d'estudiants.

### **4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional.**

#### **Grau Universitari en Turisme i Oci**

El Grau en Turisme i Oci està compromès en garantir la qualitat docent del seu professorat. En aquest sentit, s'han fet alguns canvis al claustre docent presentat en la memòria en relació als seus perfils. No obstant això, els docents disposen de les titulacions, així com de l'experiència i la dedicació adequades per desenvolupar les assignatures assignades amb qualitat.

Al primer curs, el 40% del professorat és doctor i dins de aquest 40% el 50% es acredita, dels restants no doctors, el 20% està cursant estudis de doctorat. Tot i que la ràtio de doctors al primer curs encara no arriba al 50%, als docents tenen una àmplia experiència en el sector turístic, la qual cosa garanteix un elevat nivell de coneixements de la realitat i l'ús de casos reals. D'aquesta manera els estudiants adquireixen una visió pròpia i actual del àmbit turístic que constitueix un dels objectius del Grau, la qual cosa afavoreix la comprovació de la seva vocació professional. Per altra banda, dins dels docents amb categoria de doctor del primer curs hi ha dos acreditats i altres estan en procés de acreditació. Al segon curs i d'acord amb el nombre de crèdits impartits, el número de doctors és superior, arribant al 62%, dels quals el 37% estan acreditats.

Respecte al professorat que imparteix les quatre assignatures d'anglès cal dir que si bé no té categoria de doctor, són professors nadius i aquesta condició es valora molt positivament pels estudiants que es reflexa en les enquestes fetes al professorat. Per aquest motiu, s'ha optat per mantenir a aquests docents tot i que no són doctors.

Per altra banda i tenint en compte la importància de la transició dels alumnes de secundària a la universitat, durant el curs 2016/2017 es va realitzar una xerrada sobre estratègies pedagògiques adreçada especialment als docents de primer curs, la qual va ser impartida per una estudiant d'últim any de Pedagogia. No obstant, i de cara al proper curs 2017/2018, es valorarà la formació específica per al professorat del primer curs en altres temes, no només en pedagogia, sinó també en habilitats psicopedagògiques per al professorat.

Pel que fa a les practiques tant curriculars com extra curriculars, la coordinadora de les pràctiques externes, tant al primer curs com al segon, és la professora Patricia Carvajal, doctora amb una vasta experiència en el sector turístic i amb un ampli coneixement de les empreses i professionals del sector. Aquesta expertesa contribueix a enllaçar encertadament els perfils dels estudiants amb les ofertes de pràctiques disponibles. Així mateix, aquesta gestió acadèmica és suportada pel Departament de Carreres Professionals, coordinat pel la Sra. Isabel Carrillo. En aquesta línia, tenim con punt forte la amplia experiència amb que compta aquesta professional en l'àmbit dels Recursos Humans de empreses turístiques.

Amb relació a la recerca, part del professorat del Grau en Turisme i Oci integra el Grup de Recerca Interdisciplinari en Turisme (GRIT-OSTELEA) que ha publicat més de una desena de articles de investigació en revistes indexades el darrer any i ha participat en més d'una vintena de congressos internacionals sobre turisme i oci. Així mateix, ha establert una jornada de debat sobre temes de 'actualitat del sector turístic i del oci que es realitza mensualment i al que tant estudiants com docents estan convidats a participar. A més a més, el nostre grup de recerca publica mensualment informes temàtics sobre el turisme i el oci.

Per altra banda, l'altra part del professorat col·labora amb altres grups e institucions de recerca com per exemple: Grup de Recerca sobre Exclusió i Control Social (GRECS-UB), Grup de Treball d'Etnografia dels Espais Públics (GTEEP-ICA), Observatori d'Antropologia del conflicte Urbà (OACU), Grupo de Investigación Cualitativa de los Mercados del Ocio y sus Organizaciones (QUALOCIO-URV), Turismografías, l'Institut Habitat, Turismo y Territorio (HTT), Centro Interdepartamentale di Ricerca sulla Comunicazione (CIRCe-Universitat de Torí) i Grupo de Investigación en Analisis Territorial y Estudios Turísticos (GRATET-URV). Al mateix temps, el nostre claustre docent forma part de diferents xarxes professionals com: la Red Internacional de Investigadores en Turismo, Cooperación y Desarrollo, el International Forum of Travel and Tourism Advocates, Sistema de Información de la Investigación Científica en Turismo (SICTUR) i de la Asociación Española de Profesionales del Turismo (AEPT).

En relació a la satisfacció del estudiantat existeixen diverses eines per valorar-la. En primer lloc, es realitzen reunions amb els delegats de cada curs periòdicament. Aquestes reunions permeten conèixer l'opinió dels alumnes respecte a les metodologies docents, el nivell d'exigència dels professors i el procés d'aprenentatge, així com adoptar les mesures pertinents al llarg del curs acadèmic. En segon lloc, es desenvolupen tutories personalitzades amb l'objectiu d'aprofundir en la situació personal i acadèmica de cada estudiant de manera individual. Les tutories inclouen qüestionaris adreçats als alumnes/as per saber el grau de satisfacció que tenen en els diferents aspectes que comprèn el grau, tant a nivell pedagògic com de recursos, oferint a més, un apartat on puguin explicar què aspectes podrien millorar i podrien incloure's a curt i llarg termini. En tercer lloc, es realitzen les enquestes al professorat al final del curs acadèmic. A més, també es realitzen qüestionaris als alumnes/as per a saber el grau de satisfacció que tenen en els diferents aspectes que comprèn el grau, tant a nivells pedagògics i recursos, oferint a més un apartat on puguin explicar què aspectes podrien millorar i podrien incloure's de curt i llarg termini.

A nivell global, els estudiants estan molt satisfets amb la qualitat de la docència. Tant al primer com al segon curs, la majoria dels docents han estat valorat amb les puntuacions més altes i en conjunt, tots han obtingut una puntuació satisfactòria. Així mateix, els resultats de les enquestes s'han enviat als professors amb el objectiu de que mantinguin els punts fortes i reforcen els punts febles pel proper curs acadèmic. Finalment, valorant el conjunt de evidències es pot afirmar que aquest subestandard s'assoleix adequadament.

### **Màster en Gestió Internacional del Turisme**

Aquest subestandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix Adequadament. El claustre de

professors de les tres especialitats del màster s'adequa perfectament tant als continguts acadèmics com a l'orientació professional dels mateixos. El nombre de doctors varia en funció de l'especialitat: la mitjana és el 68, 75%. Cal tenir en compte que es tracta d'unes especialitats molt focalitzades a determinats sectors d'activitat, com, per exemple, el sector hotelier o el sector de turisme de negocis. Així, el professorat d'aquests màsters es nodreix en bona mesura de professionals de prestigi en aquests sectors, que aporten no només coneixements teòrics, sinó també, i molt especialment, la seva experiència pràctica que, en aquest tipus d'estudis, resulta fonamental. No obstant això, de cara al futur més immediat es procurarà incrementar el rati de doctors i, molt especialment, de doctors acreditats, sense que això impliqui menystenir la importància de la contribució dels professionals en actiu en els diversos sectors. S'ha procurat assignar les diferents matèries i assignatures a perfils molt especialitats i força coneixedors i experimentats en cadascuna d'elles. Igualment, s'ha cuidat molt el Treball Final de Màster, buscant que els alumnes tinguin una bona formació pel que fa a l'elaboració d'aquests treballs, mitjançant les corresponents classes teòriques. De la mateixa manera, el centre ha estat molt escrupolós a l'assignar tutors en els diferents projectes. S'ha procurat que els tutors fossin persones de reconegut prestigi, compromeses i implicades en la direcció dels TFM i disposades a col·laborar amb els coordinadors dels diferents màsters en l'assoliment dels objectius d'excel·lència acadèmica. En relació a la satisfacció dels alumnes, aquesta ha estat molt alta. S'ha habilitat en sistema d'enquestes de valoració que han donat uns resultats força acceptables: així, en l'especialitat de Gestió Internacional de Destins Turístics, tots els professors han obtingut una valoració per sobre del 3 (escala 1-5) i un 36% han obtingut una valoració entre 4 i 5. En l'especialitat de Gestió Hotelera i de Restauració en Entorns Globals, tots els professors han obtingut una puntuació per sobre del 3 (escala 1-5) i un 67% han assolit una puntuació entre el 4 i el 5. Finalment, en l'especialitat de Gestió Internacional del Turisme d'Events y Negocis, la satisfacció ha estat molt alta: el 87% dels professors han obtingut una puntuació entre 4 i 5 (escala 1-5) i la resta han estat tots ells puntuats per sobre del 3.

#### **Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix Adequadament. El claustre de professors del màster s'adequa perfectament tant als continguts acadèmics com a l'orientació professional dels mateixos. El 88,8% dels professors són doctors i el 67% són acreditats. No obstant, el professorat d'aquests màsters es nodreix també de professionals de prestigi del sector, que aporten no només coneixements teòrics, sinó també, i molt especialment, la seva experiència pràctica que, en aquest tipus d'estudis, resulta fonamental. Tot i l'elevat percentatge, de cara al futur més immediat es procurarà incrementar el rati de doctors i, molt especialment, de doctors acreditats, sense que això impliqui menystenir la importància de la contribució dels professionals en actiu. S'ha procurat assignar les diferents matèries i assignatures a perfils molt especialitats i força coneixedors i experimentats en cadascuna d'elles. Igualment, s'ha cuidat molt el Treball Final de Màster, buscant que els alumnes tinguin una bona formació pel que fa a l'elaboració d'aquests treballs, mitjançant les corresponents classes teòriques. De la mateixa manera, el centre ha estat molt escrupolós a l'assignar tutors en els diferents projectes. S'ha procurat que els tutors fossin persones de reconegut prestigi, compromeses i implicades en la direcció dels TFM i disposades a col·laborar amb els coordinadors dels diferents màsters en l'assoliment dels objectius d'excel·lència acadèmica. En relació a la satisfacció dels alumnes, aquesta ha estat molt alta: tots els professors han obtingut una valoració per sobre del 3 (escala 1-5) i un 59% entre un 4 i un 5.

#### **Màster en Governança Turística Mundial**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix Adequadament. El claustre de professors del màster s'adequa perfectament tant als continguts acadèmics com a l'orientació professional dels mateixos. El 100% dels professors són doctors. Aquest elevat nombre de doctors, que contrasta amb els d'altres màsters, té a veure amb la major naturalesa teòrica i acadèmica d'aquest màster. Tot i això, s'ha procurat també que el professorat hagi desenvolupat activitats professionals vinculades als continguts d'aquests estudis, de tal manera que puguin

aportar no només una sòlida formació acadèmica i intel·lectual, sinó al mateix temps uns coneixements aplicats de les diverses matèries. Tot i l'elevat percentatge, de cara al futur més immediat es procurarà incrementar el rati de doctors acreditats. S'ha procurat assignar les diferents matèries i assignatures a perfils molt especialitzats i força coneixedors i experimentats en cadascuna d'elles. Igualment, s'ha cuidat molt el Treball Final de Màster, buscant que els alumnes tinguin una bona formació pel que fa a l'elaboració d'aquests treballs, mitjançant les corresponents classes teòriques. De la mateixa manera, el centre ha estat molt escrupolós a l'assignar tutors en els diferents projectes. S'ha procurat que els tutors fossin persones de reconegut prestigi, compromeses i implicades en la direcció dels TFM i disposades a col·laborar amb els coordinadors dels diferents màsters en l'assoliment dels objectius d'excel·lència acadèmica. En relació a la satisfacció dels alumnes, aquesta ha estat molt alta: tots els professors han obtingut una valoració per sobre del 3 (escala 1-5) i un 65% entre un 4 i un 5.

#### **4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.**

##### **Grau Universitari en Turisme i Oci**

Al curs acadèmic 2016-2017 la docència es va desenvolupar sense incidències a nivell de professorat. Respecte a la Memòria s'han realitzat alguns canvis degut a incidències d'última hora per compromisos professionals ineludibles per part de alguns docents. Així doncs, el claustre del primer i segon curs del Grau en Turisme i Oci en conjunt està integrat per un 41% de professionals vinculats directament al sector, un 59% de docents amb categoria de doctor, dels quals el 35% compta amb acreditació i el 11% està en procés d'acreditació. Considerant les hores d'impartició al primer i segon curs, el 52% de les mateixes són impartides per professorat doctor. Del total del claustre docent un 18% és permanent i la resta són col·laboradors. En aquest sentit s'ha de considerar que Ostelea està en procés de incorporació de docents a temps complert i que en el curs 2016-2017 s'han contractat 5 professors en aquesta modalitat. A més a més, els professors col·laboradors que integren el claustre tenen una àmplia experiència com a professionals del sector turístic i fins i tot alguns tenen la seva pròpia empresa; per tant, coneixen de primera mà la actualitat turística. Per concloure es pot afirmar que en general el claustre docent està preparat i compta amb experiència professional i docent.

Una vegada finalitzat el quadrimestre s'habilita la enquesta d'opinió dels estudiants sobre cada professor/a. Cadascun dels aspectes han de ser avaluats amb una puntuació que va de totalment d'acord a totalment en desacord. Tant al primer com al segon curs la participació dels estudiants ha sigut elevada, amb més del 80% en general, no obstant, existeixen algunes variacions per assignatures. Cal dir que aquesta enquesta va ser dissenyada amb els mateixos estàndards i preguntes que las que té la Universitat de Lleida.

En general les puntuacions obtingudes són satisfactòries. La mitjana de les assignatures hi és al voltant del 'totalment d'acord' i 'd'acord.' No hi ha cap professor amb una mitjana per sota del 'neutre.' Aquests resultats s'han enviat als docents individualment amb l'objectiu de promoure el reforçament dels punts febles i l'aplicació de mesures correctives.

A més a més cal dir que la atenció al estudiant està reforçada per al Departament de Coordinació de Programes que presta el mateix servei que un servei d'orientació al estudiant.

En general, es pot afirmar que aquest subestandar s'assoleix adequadament.

##### **Màster en Gestió Internacional del Turisme**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Les matèries del màster disposen, al menys, d'un professor i, en moltes d'elles, de diversos professors. S'ha procurat, així, que una matèria amb diversos continguts fos impartida pel màxim de professors especialistes en cadascun dels mateixos, sempre sota la supervisió del coordinador de la matèria, que seria un dels professors. S'ha buscat, doncs, la màxima especialització de l'equip docent i, en aquest sentit, s'ha procurat assignar professors específics per cada matèria i dins de la mateixa per cada submatèria. Alhora, el centre ha posat molt èmfasi en que la relació dels professors amb els estudiants no es limités a l'acció docent en l'aula. El professor està sempre a disposició de l'alumne a través del campus virtual i del correu electrònic i està obligat a contestar als alumnes i a resoldre'ls qualsevol dubte en 48 hores. De la mateixa manera, el centre procura que la relació del professorat sigui igualment continuada i fluida fora de l'aula, mantenint una estreta relació amb l'alumne pel que fa a aconsellar-los en relació als estudis, a temes professionals i a futurs plans de recerca, docència o de carrera professional. Els alumnes valoren molt positivament aquest relació amb els professors, tant en les enquestes, como en les reunions dels delegats amb el centre, com en converses informals amb el coordinador del màster. En relació a les enquestes del conjunt dels màsters, el 62% dels professors obtenen una valoració global entre 4 y 5 (sobre 5) y la resta, un 32%, una valoració per sobre del 3. En els comentaris de les enquestes, els alumnes valoren molt positivament el tracte rebut pel professor i l'atenció docent.

#### **Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Les matèries del màster disposen, al menys, d'un professor i, en moltes d'elles, de diversos professors. S'ha procurat, així, que una matèria amb diversos continguts fos impartida pel màxim de professors especialistes en cadascun dels mateixos, sempre sota la supervisió del coordinador de la matèria, que seria un dels professors. S'ha buscat, doncs, la màxima especialització de l'equip docent i, en aquest sentit, s'ha procurat assignar professors específics per cada matèria i dins de la mateixa per cada submatèria. Alhora, el centre ha posat molt èmfasi en que la relació dels professors amb els estudiants no es limités a l'acció docent en l'aula. El professor està sempre a disposició de l'alumne a través del campus virtual i del correu electrònic i està obligat a contestar als alumnes i a resoldre'ls qualsevol dubte en 48 hores. De la mateixa manera, el centre procura que la relació del professorat sigui igualment continuada i fluida fora de l'aula, mantenint una estreta relació amb l'alumne pel que fa a aconsellar-los en relació als estudis, a temes professionals i a futurs plans de recerca, docència o de carrera professional. Els alumnes valoren molt positivament aquest relació amb els professors, tant en les enquestes, como en les reunions dels delegats amb el centre, com en converses informals amb el coordinador del màster. En relació a les enquestes del conjunt dels màsters, el 62% dels professors obtenen una valoració global entre 4 y 5 (sobre 5) y la resta, un 32%, una valoració per sobre del 3. En els comentaris de les enquestes, els alumnes valoren molt positivament el tracte rebut pel professor i l'atenció docent.

#### **Màster en Governança Turística Mundial**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Les matèries del màster disposen, al menys, d'un professor i, en moltes d'elles, de diversos professors. S'ha procurat, així, que una matèria amb diversos continguts fos impartida pel màxim de professors especialistes en cadascun dels mateixos, sempre sota la supervisió del coordinador de la matèria, que seria un dels professors. S'ha buscat, doncs, la màxima especialització de l'equip docent i, en aquest sentit, s'ha procurat assignar professors específics per cada matèria i dins de la mateixa per cada submatèria. Alhora, el centre ha posat molt èmfasi en que la relació dels professors amb



els estudiants no es limités a l'acció docent en l'aula. El professor està sempre a disposició de l'alumne a través del campus virtual i del correu electrònic i està obligat a contestar als alumnes i a resoldre'ls qualsevol dubte en 48 hores. De la mateixa manera, el centre procura que la relació del professorat sigui igualment continuada i fluida fora de l'aula, mantenint una estreta relació amb l'alumne pel que fa a aconsellar-los en relació als estudis, a temes professionals i a futurs plans de recerca, docència o de carrera professional. Els alumnes valoren molt positivament aquesta relació amb els professors, tant en les enquestes, com en les reunions dels delegats amb el centre, com en converses informals amb el coordinador del màster. En relació a les enquestes del conjunt dels màsters, el 62% dels professors obtenen una valoració global entre 4 y 5 (sobre 5) y la resta, un 32%, una valoració per sobre del 3. En els comentaris de les enquestes, els alumnes valoren molt positivament el tracte rebut pel professor i l'atenció docent.

#### **4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat.**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. El centre forma part del grup Planeta i participa del plans de formació i desenvolupament del grup. El Personal Docent i Investigador (PDI) del centre accedeix i es beneficia d'aquests plans. Per altra banda, el centre organitza seminaris i tallers de formació adreçats als professors externs. Així, per exemple, al setembre de 2017 el centre va organitzar un seminari de formació en la metodologia del cas. Per altra banda, el centre disposa d'un grup de recerca amb pressupost: el Grup de Recerca Interdisciplinària en Turisme (GRIT). Aquest grup promou la recerca entre els PDI, promocionant i facilitant que aquests participin en congressos internacionals i publiquin articles i treballs en revistes acadèmiques de prestigi. Aquest grup té assignat un pressupost per a cobrir les despeses de l'activitat de recerca dels seus PDI. Així mateix, el centre té signats convenis de col·laboració docent i investigadora amb importants universitats estrangeres dels quals es beneficien els professors amb intercanvis, estances i recerca. Per altra banda, el centre organitza cursos d'anglès avançat pels professors, impartits per l'Institut d'Estudis Nord-americans per tal d'afavorir la docència en aquest idioma.

### **ESTÀNDARD 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge**

La institució compta amb serveis d'orientació i recursos adequats i eficaços per a l'aprenentatge de l'alumnat.

#### **5.1. Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix Adequadament. El centre envia un representant per a la difusió dels ensenyaments de Grau a tots centres de Secundària, públics i privats que ho sol·liciten. A més, es duen a terme Jornades de portes obertes per a estudiants i pares. Aquestes activitats es recullen al Projecte de Promoció de Projecció Social, elaborat pel Departament d'Admissions del Centre. Així mateix, el Centre disposa d'una pàgina web on s'informa dels diferents plans d'estudi i de les dates de matrícula: <http://www.ostelea.com>. En aquests moments el centre ja disposa d'un Pla d'Acció Tutorial (PAT), elaborat a partir de les directrius marcades per la UdL i que es preveu que s'implementarà en els propers cursos. Aquest Pla s'adreça als estudiants de grau i té com a funció principal el recolzament, suport i seguiment del rendiment acadèmic dels alumnes. Durant el procés de matriculació, l'estudiant gaudeix de suport pel que fa la procediment i els tràmits, per part dels serveis de secretaria. El primer dia d'inici del curs, es realitza una sessió de benvinguda o "Welcome Day" impartida per la directora de grau i

els directors dels diferents màsters. La idea és donar difusió de les principals idees sobre què és el centre, els estudis i els diferents serveis que el centre posa a disposició dels alumnes. De la mateixa manera, y tal como ja s'ha comentat en altres apartats, els estudiants reben formació específica sobre l'elaboració del Treball Final de Grau (TFG) i el Treball Final de Màster (TFM). En relació al programa de mobilitat, el centre participa del programa ERASMUS a través de la UdL, rebent alumnes d'altres universitats estrangeres i enviant alumnes del centre a altres universitats europees. També disposa d'un servei d'orientació professional encarregat d'organitzar i gestionar les pràctiques curriculars i extracurriculars, procurant no només contactar amb empreses i entitats per tal de signar convenir de pràctiques, sinó també assignar els alumnes a les mateixes i fer-ne el corresponent seguiment.

## **5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.**

Aquest subestandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix Adequadament. Els recursos materials disponibles són els descrits en les Memòries del grau i dels màsters i són adequats atenent al nombre d'estudiants i característiques de les titulacions de Grau i Màster que gestiona el centre. El centre disposa d'instal·lacions suficients: aules àmplies, sales d'estudi, etc. amb tots els mitjans audiovisuals i informàtics necessaris: ordinador, canó de llum i connexió Wifi. El centre forma part de la divisió de formació del grup Planeta i dins d'aquesta divisió té com a partner a EAE Business School. Les instal·lacions d'EAE Business School i les del centre són gairebé contigües i, per aquest motiu, els alumnes del centre poden disposar de les instal·lacions i recursos d'EAE Business School. Entre aquest recursos els alumnes disposen d'aules d'informàtica, aules d'estudi, biblioteca i cafeteria, així com accés a Wifi en tot l'edifici. Alhora, el centre disposa d'un campus virtual mitjançant la plataforma "Blackboard Learn" on estan penjades les assignatures, amb tots els materials, activitats i documentació sobre els estudis, així com el correu electrònic mitjançant el qual els professors i els alumnes es comuniquen entre ells. Aquest campus disposa d'un centre de recursos amb diferents bases de dades i de material bibliogràfic: el CRD d'EAE, les bases de dades Emeraldinsight, EBSCO, Passport (Euromonitor) i Statista i la revista de Harvard Deusto.

## **ESTÀNDARD 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius**

Les activitats de formació i avaluació són coherents amb el perfil de formació de la titulació. Els resultats d'aquests processos són adequats tant pel que fa als assoliments acadèmics, que es corresponen amb el nivell del MECES de la titulació, com pel que fa als indicadors acadèmics, de satisfacció i laborals.

### **6.1. Les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell del MECES adequat per a la titulació.**

#### **Grau Universitari en Turisme i Oci**

Tota la documentació e informació continguda a la plataforma virtual (Blackboard) ha sigut revisada i validat per la Direcció Acadèmica del Grau. D'aquesta manera ens em assegurat no només de que apareix tota la informació requerida als Plans Docents, sinó també que les activitats de formació que s'organitzen en les diferents assignatures de la titulació són les adequades per assolir les competències que es van definir en la Memòria de verificació. Al mateix temps, tots els nostres docents a la primera sessió expliquen el contingut del Pla Docent i fa especial èmfasi en el temari, les metodologies i el sistema de avaluació. Durant el curs 2016/2017 malgrat que els docents van explicar les dates de entrega de les activitats docents el primer dia de classe i ho van fer al campus virtual,

aquestes no estaven explícites a les guies docents, raó per la que al curs 2017/2018 s'han incorporat totes les dates de entrega de les activitats d'avaluació.

En general, les principals activitats d'aprenentatge utilitzades per assolir les competències són: classes magistrals, seminaris, pràctiques i tallers. A més a més pràcticament totes les assignatures van realitzar altres activitats pedagògiques com sortides de camp, conferències d'experts invitats i del International faculty i/o visites a institucions i empreses. A tot l'anterior s'han d'afegir les activitats de treball autònom tant individual com en grup, les quals reforcen l'assoliment de les competències. Més concretament, durant el curs 2016-2017 es van realitzar sortides de camp a diferents punts d'interès turístic i d'oci com la Sagrada Família, el Barri Gòtic i el barri del Raval en les assignatures de Valorització del patrimoni cultural i natural: recursos i productes, Desenvolupament i sociologia de la civilització del oci i Anglès per a professionals del turisme i l'oci IV. Per altra banda, també es van oferir sessions de coaching amb l'objectiu d'enfortir les relacions entre els estudiants. Finalment, mencionar que es va iniciar un taller de teatre com part de les activitats extracurriculars.

Per altra banda, es va implementar el projecte transversal, el qual és comú a totes les assignatures i té com objectiu aplicar els coneixements de manera integral. Aquesta activitat formativa és un exemple d'innovació docent que persegueix que els estudiants analitzin un projecte o empresa turística mitjançant els diversos continguts de les assignatures del curs. Aquest projecte representa el 10% de l'avaluació de cada una de les assignatures. Es desenvolupa en grups de tres persones i les temàtiques s'assignen aleatòriament pel coordinador del projecte transversal. Suposa que els estudiants treballin contínuament al llarg del curs i per una banda, es consciencien de la transversalitat del sector turístic, mentre que per l'altra, s'enforteixin els llaços afectius. El projecte transversal conclou amb l'elaboració d'un document, seguit de la seva defensa pública davant d'un tribunal format a tal efecte un cop finalitzats les classes.

Degut a que les practiques són un element estructural del Grau ja que són obligatòries des de el primer curs acadèmic, tots els estudiants han desenvolupat les pràctiques en diferents empreses del sector tal com: agències de viatge (10%), empreses de restauració i F&B(15%), hotels (70%) i empreses de servei de lloguer per al sector turístic (5%). Pràcticament totes aquestes empreses estan ubicades a la província de Barcelona. Durant el desenvolupament de les pràctiques se ha realitzat un seguiment per part del responsable del pràctiques i del Departament de Carreres Professionals. També s'ha de destacar l'alt grau de satisfacció dels alumnes, que valoren molt positivament i que es reflexa a les enquestes dels serveis oferts. No obstant, es van donar algunes incidències que es van gestionar adoptant les mesures pertinents a cada cas. Tanmateix, a partir del proper curs s'implementarà un pla de pràctiques adaptat a cada curs acadèmic amb el objectiu que respongui a les necessitats i expectatives dels alumnes. D'aquesta forma, es garantirà el desenvolupament d'habilitats i l'adquisició de competències diferents a cada curs acadèmic.

La satisfacció de l'estudiantat amb l'experiència educativa global i amb l'actuació docent és satisfactòria i les evidències documentades –enquestes de satisfacció, reunions amb delegats i tutories personalitzades- posen de manifest que aquest subapartat s'assoleix adequadament.

### **Màster en Gestió Internacional del Turisme**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Els estudiants tenen tota la informació respecte als continguts i metodologies de l'estudi en la Guia Docent. De la mateixa manera, disposen de la informació concreta de cadascuna de les matèries en els corresponents Plans Docents. A més, el director del màster explica detalladament totes aquestes

## Informe de seguiment de les titulacions oficials de grau i màster

### Escola Universitària de Turisme Ostelea

qüestions en la sessió de "Welcome Day" i cada professor detalla els continguts, metodologies i sistema d'evaluació de la seva assignatura el primer dia de classe. Les activitats proposades i els sistemes d'avaluació són dissenyats pel coordinador i pel director de l'estudi, d'acord amb els continguts, orientació i característiques específiques del màster. Aquestes activitats es divideixen en treballs de recerca, estudis de cas, organització de sortides, tallers, lectures, conferències impartides per experts i classes magistrals impartides pels docents. Per altra banda, els alumnes tenen unes hores d'aprenentatge autònom, seguint els criteris dels encàrrecs d'activitats i d'estudi marcats pels professors de les diferents matèries. Totes aquestes activitats, estan directament relacionades amb el llistat de competències especificades en la memòria del màster. Així, es posa especial èmfasi en desenvolupar i implementar les competències en les diferents activitats proposades. Pel que fa al sistema d'avaluació, aquest està molt clarament especificat en el Plans Docents de les assignatures. Els esmentats sistemes d'avaluació de cadascuna de les assignatures segueixen els criteris generals especificats a la Guia Docent i determinats per la direcció acadèmica. En el cas concret dels Treballs Finals de Màster aquests estan igualment enfocats a l'adquisició i consolidació dels coneixements transversals del màster, així com al desenvolupament de les competències llistades en la memòria del màster. En relació al sistema de pràctiques, que en el cas del màster són sempre extracurriculars, es procura que aquestes estiguin directament relacionades amb el contingut del mateix i en el sector al que el màster s'adreça. En termes generals, la satisfacció dels estudiants en relació al màster és força positiva, tal com es manifesta en les diferents enquestes de satisfacció, en les reunions periòdiques amb els delegats del grup o grups i en les converses particulars dels professors, coordinador i director del màster amb els alumnes. Actualment s'està treballant en un sistema d'avaluació de totes les pràctiques, també les extracurriculars.

### **Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Els estudiants tenen tota la informació respecte als continguts i metodologies de l'estudi en la Guia Docent. De la mateixa manera, disposen de la informació concreta de cadascuna de les matèries en els corresponents Plans Docents. A més, el director del màster explica detalladament totes aquestes qüestions en la sessió de "Welcome Day" i cada professor detalla els continguts, metodologies i sistema d'evaluació de la seva assignatura el primer dia de classe. Les activitats proposades i els sistemes d'avaluació són dissenyats pel coordinador i pel director de l'estudi, d'acord amb els continguts, orientació i característiques específiques del màster. Aquestes activitats es divideixen en treballs de recerca, estudis de cas, organització de sortides, tallers, lectures, conferències impartides per experts i classes magistrals impartides pels docents. Per altra banda, els alumnes tenen unes hores d'aprenentatge autònom, seguint els criteris dels encàrrecs d'activitats i d'estudi marcats pels professors de les diferents matèries. Totes aquestes activitats, estan directament relacionades amb el llistat de competències especificades en la memòria del màster. Així, es posa especial èmfasi en desenvolupar i implementar les competències en les diferents activitats proposades. Pel que fa al sistema d'avaluació, aquest està molt clarament especificat en el Plans Docents de les assignatures. Els esmentats sistemes d'avaluació de cadascuna de les assignatures segueixen els criteris generals especificats a la Guia Docent i determinats per la direcció acadèmica. En el cas concret dels Treballs Finals de Màster aquests estan igualment enfocats a l'adquisició i consolidació dels coneixements transversals del màster, així com al desenvolupament de les competències llistades en la memòria del màster. En relació al sistema de pràctiques, que en el cas del màster són sempre extracurriculars, es procura que aquestes estiguin directament relacionades amb el contingut del mateix i en el sector al que el màster s'adreça. En termes generals, la satisfacció dels estudiants en relació al màster és força positiva, tal com es manifesta en les diferents enquestes de satisfacció, en les reunions periòdiques amb els delegats del grup o grups i en les converses particulars dels professors, coordinador i director del màster amb els alumnes. Actualment s'està treballant en un sistema d'avaluació de totes les pràctiques, també les extracurriculars.

### **Màster en Governança Turística Mundial**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Els estudiants tenen tota la informació respecte als continguts i metodologies de l'estudi en la Guia Docent. De la mateixa manera, disposen de la informació concreta de cadascuna de les matèries en els corresponents Plans Docents. A més, el director del màster explica detalladament totes aquestes qüestions en la sessió de "Welcome Day" i cada professor detalla els continguts, metodologies i sistema d'avaluació de la seva assignatura el primer dia de classe. Les activitats proposades i els sistemes d'avaluació són dissenyats pel coordinador i pel director de l'estudi, d'acord amb els continguts, orientació i característiques específiques del màster. Aquestes activitats es divideixen en treballs de recerca, estudis de cas, organització de sortides, tallers, lectures, conferències impartides per experts i classes magistrals impartides pels docents. Per altra banda, els alumnes tenen unes hores d'aprenentatge autònom, seguint els criteris dels encàrrecs d'activitats i d'estudi marcats pels professors de les diferents matèries. Totes aquestes activitats, estan directament relacionades amb el llistat de competències especificades en la memòria del màster. Així, es posa especial èmfasi en desenvolupar i implementar les competències en les diferents activitats proposades. Pel que fa al sistema d'avaluació, aquest està molt clarament especificat en els Plans Docents de les assignatures. Els esmentats sistemes d'avaluació de cadascuna de les assignatures segueixen els criteris generals especificats a la Guia Docent i determinats per la direcció acadèmica. En el cas concret dels Treballs Finals de Màster aquests estan igualment enfocats a l'adquisició i consolidació dels coneixements transversals del màster, així com al desenvolupament de les competències llistades en la memòria del màster. En relació al sistema de pràctiques, que en el cas del màster són sempre extracurriculars, es procura que aquestes estiguin directament relacionades amb el contingut del mateix i en el sector al que el màster s'adreça. En termes generals, la satisfacció dels estudiants en relació al màster és força positiva, tal com es manifesta en les diferents enquestes de satisfacció, en les reunions periòdiques amb els delegats del grup o grups i en les converses particulars dels professors, coordinador i director del màster amb els alumnes. Actualment s'està treballant en un sistema d'avaluació de totes les pràctiques, també les extracurriculars.

#### **6.2. El sistema d'avaluació permet una certificació adequada dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic.**

### **Grau Universitari en Turisme i Oci**

El Grau en Turisme i Oci està basat en competències de diversa naturalesa, per tant, és necessari combinar varies tècniques i estratègies d'avaluació per assolir els resultats d'aprenentatge pretesos. Mitjançant l'avaluació continuada es fa el seguiment personalitzat per part del professor, al mateix temps, possibilita que als estudiants es consciencien dels seus resultats al llarg del quadrimestre, així com del seu nivell d'assoliment de les competències.

Als plans docents de cada assignatura s'inclouen el sistema d'avaluació amb indicació de les activitats avaluatives que es realitzaran al llarg del semestre i el percentatge de cada una d'elles a la nota global. Totes les assignatures inclouen activitats individuals i grupals, escrites i orals, ninguna de les quals pot ser inferior al 10% ni superior al 50% de la nota global. Aquesta informació s'explica als estudiants a la primera sessió de classe, està publicada al Blackboard i no es pot modificar una vegada transcorregut quinze dies del inici de la assignatura. A més a més, tal i com es va esmentar per el subapartat 6.1, per al proper curs acadèmic, el Pla Docent també inclourà les dates de totes les activitats avaluatives. Adicionalment, tal i com s'ha esmentat al substandard 1.2 durant el curs 2017-2018 s'examinarà la possibilitat de modificar el percentatge de les proves escrites

finals per que sigui coherent amb la filosofia de l'avaluació continua.

D'altra banda, durant el curs acadèmic es va recopilar informació respecte al resultat d'aprenentatge amb l'objectiu de detectar possibles àrees de millora. Una vegada finalitzat el curs se sol·licita als docents que reconsiderin el sistema d'avaluació considerant la experiència d'aquest curs, les opinions dels estudiants i les novetats en didàctiques i metodologies docents.

Respecte a les pràctiques acadèmiques el procés d'avaluació es desenvolupa mitjançant els informes del tutor de pràctiques de la empresa i el responsable de pràctiques de Ostelea, la Memòria de Pràctiques. Aquests documents evidencien el grau d'assoliment dels objectius i competències, les tasques desenvolupades, les incidències i observacions generals.

Tanmateix, en relació amb el sistema d'avaluació, tots els docents utilitzen diverses activitats avaluatives per tal de saber si el procés d'ensenyament i aprenentatge és l'òptim i suficient per assolir els objectius de l'assignatura. Aquestes avaluacions són categoritzades per a les avaluacions diagnòstiques, és a dir, aquelles avaluacions que donen informació al docent del nivell que tenen els alumnes, les avaluacions formatives o contínues que són aquelles activitats que es realitzen al llarg del desenvolupament del procés d'ensenyament i l'aprenentatge per tal de detectar les necessitats formatives i per últim, l'avaluació sumativa o final que fa referència a la comprovació final de les competències que s'han adquirit al llarg de l'assignatura i que responen amb la finalitat formativa.

Endemés, en referència a les innovacions que hem propiciat al nostre Grau en Turisme i Oci, volem ressaltar els nous instruments avaluatius que hem inclòs al projecte transversal des de diferents agents avaluatius. Per una banda, el projecte transversal s'avalua des d'un qüestionari d'autoavaluació per part de l'alumnat, també mitjançant una rúbrica d'avaluació grupal i una rúbrica d'avaluació per part dels docents. El fet de poder recollir informació d'aquests diferents agents, els docents poden triangular la informació i comprovar des de diferents perspectives si els alumnes han assolit els objectius i competències.

Considerant tot el prèviament esmentat, aquest subestandard s'assoleix adequadament.

### **Màster en Gestió Internacional del Turisme**

Aquest subestandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Durant el desenvolupament de cadascuna de les assignatures que constitueixen el programa es proposen diverses activitats individuals i grupals que són avaluades, permetent fer un seguiment continuat del progrés del participant en el desenvolupament de les competències previstes. El model que segueix el màster és, per tant, el de l'avaluació continuada. Així, l'avaluació del grau d'assoliment dels objectius proposats es realitza al llarg del màster. Les claus per assegurar el seguiment de l'alumne s'aconsegueixen a través de la participació en les dinàmiques grupals, la realització de les activitats proposades, l'avaluació dels coneixements adquirits a través de proves escrites, orals, el desenvolupament de casos a partir de treballs realitzats per l'estudiant i l'assistència continuada a classes. Les concrecions pertinents als sistemes d'avaluació de cada assignatura del pla d'estudis del Màster es trobaran en el pla docent de cadascuna d'elles. La informació sobre el sistema d'avaluació és pública: les directrius generals consten tan en la memòria del màster, com en la guia docent. Cada professor elabora el pla docent de la seva assignatura a partir d'aquestes directrius, concretant les activitats d'avaluació de la seva assignatura i el percentatge de la nota de cadascuna d'elles sobre la nota final i explica el sistema d'avaluació i especifica les dates de lliurement de les activitats i la data de l'examen el primer dia de classe. De la mateixa manera, tota aquesta informació està detallada en l'aula virtual. A més, el director del màster esmenta i explica

## Informe de seguiment de les titulacions oficials de grau i màster

### Escola Universitària de Turisme Ostelea

els criteris generals d'avaluació el primer dia en el que es presenta el màster ("Welcome Day"). Segons els esmentats criteris d'avaluació, cap activitat o examen tindrà un pes superior al 50% de la nota. No obstant, es procura que l'examen final, almenys tingui un pes corresponent al 50% de la nota, per tal de mantenir un alta grau d'exigència en el sistema d'avaluació. El sistema d'avaluació està dissenyat per garantir l'assoliment dels objectius del màster en relació als continguts genèrics del mateix, als continguts específics de cada matèria i a les competències fixades en la memòria. En relació al Treball Final de Màster, s'emfasitza que aquest permeti avaluar l'assoliment dels continguts transversals del màster, així com permeti determinar el grau d'assoliment de les competències del màster, determinades en la memòria.

#### **Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Durant el desenvolupament de cadascuna de les assignatures que constitueixen el programa es proposen diverses activitats individuals i grupals que són avaluades, permetent fer un seguiment continuat del progrés del participant en el desenvolupament de les competències previstes. El model que segueix el màster és, per tant, el de l'avaluació continuada. Així, l'avaluació del grau d'assoliment dels objectius proposats es realitza al llarg del màster. Les claus per assegurar el seguiment de l'alumne s'aconsegueixen a través de la participació en les dinàmiques grupals, la realització de les activitats proposades, l'avaluació dels coneixements adquirits a través de proves escrites, orals, el desenvolupament de casos a partir de treballs realitzats per estudiant i l'assistència continuada a classes. Les concrecions pertinents als sistemes d'avaluació de cada assignatura del pla d'estudis del Màster es trobaran en el pla docent de cadascuna d'elles. La informació sobre els sistemes d'avaluació és públic: les directrius generals consten tan en la memòria del màster, com en la guia docent. Cada professor elabora el pla docent de la seva assignatura a partir d'aquestes directrius, concretant les activitats d'avaluació de la seva assignatura i el percentatge de la nota de cadascuna d'elles sobre la nota final i explica el sistema d'avaluació i especifica les dates de lliurement de les activitats i la data de l'examen el primer dia de classe. De la mateixa manera, tota aquesta informació està detallada en l'aula virtual. A més, el director del màster esmenta i explica els criteris generals d'avaluació el primer dia en el que es presenta el màster ("Welcome Day"). Segons els esmentats criteris d'avaluació, cap activitat o examen tindrà un pes superior al 50% de la nota. No obstant, es procura que l'examen final, almenys tingui un pes corresponent al 50% de la nota, per tal de mantenir un alta grau d'exigència en el sistema d'avaluació. El sistema d'avaluació està dissenyat per garantir l'assoliment dels objectius del màster en relació als continguts genèrics del mateix, als continguts específics de cada matèria i a les competències fixades en la memòria. En relació al Treball Final de Màster, s'emfasitza que aquest permeti avaluar l'assoliment dels continguts transversals del màster, així com permeti determinar el grau d'assoliment de les competències del màster, determinades en la memòria.

#### **Màster en Governança Turística Mundial**

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Excel·lència. Durant el desenvolupament de cadascuna de les assignatures que constitueixen el programa es proposen diverses activitats individuals i grupals que són avaluades, permetent fer un seguiment continuat del progrés del participant en el desenvolupament de les competències previstes. El model que segueix el màster és, per tant, el de l'avaluació continuada. Així, l'avaluació del grau d'assoliment dels objectius proposats es realitza al llarg del màster. Les claus per assegurar el seguiment de l'alumne s'aconsegueixen a través de la participació en les dinàmiques grupals, la realització de

les activitats proposades, l'avaluació dels coneixements adquirits a través de proves escrites, orals, el desenvolupament de casos a partir de treballs realitzats per estudiant i l'assistència continuada a classes. Les concrecions pertinents als sistemes d'avaluació de cada assignatura del pla d'estudis del Màster es trobaran en el pla docent de cadascuna d'elles. La informació sobre els sistemes d'avaluació és públic: les directrius generals consten tan en la memòria del màster, com en la guia docent. Cada professor elabora el pla docent de la seva assignatura a partir d'aquestes directrius, concretant les activitats d'avaluació de la seva assignatura i el percentatge de la nota de cadascuna d'elles sobre la nota final i explica el sistema d'avaluació i especifica les dates de lliurement de les activitats i la data de l'examen el primer dia de classe. De la mateixa manera, tota aquesta informació està detallada en l'aula virtual. A més, el director del màster esmenta i explica els criteris generals d'avaluació el primer dia en el que es presenta el màster ("Welcome Day"). Segons els esmentats criteris d'avaluació, cap activitat o examen tindrà un pes superior al 50% de la nota. No obstant, es procura que l'examen final, almenys tingui un pes corresponent al 50% de la nota, per tal de mantenir un alt grau d'exigència en el sistema d'avaluació. El sistema d'avaluació està dissenyat per garantir l'assoliment dels objectius del màster en relació als continguts genèrics del mateix, als continguts específics de cada matèria i a les competències fixades en la memòria. En relació al Treball Final de Màster, s'emfasitza que aquest permeti avaluar l'assoliment dels continguts transversals del màster, així com permeti determinar el grau d'assoliment de les competències del màster, determinades en la memòria.

### **6.3 Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació**

#### **Grau Universitari en Turisme i Oci**

Tal i com s'ha esmentat prèviament al curs 2016-2017 es van matricular al primer curs 27 estudiants i al segon curs 16. Respecte a la taxa de rendiment, a totes les assignatures del primer curs està per damunt del 77% i a les del segon curs està per damunt del 83% excepte en la assignatura Tècniques de anàlisi que està al voltant del 56%.

En relació a la taxa d'abandonament prevista per cohort a la memòria de verificació és del 5-15%, mentre que la taxa d'abandonament real al primer curs va ser de 29% una taxa molt amunt de lo plantejat a la memòria. Aquesta situació s'explica per les diverses situacions dins del nucli familiar per al cas de alguns alumnes, i també com resultat de la manca de vocació amb relació al sector turístic i del oci que es ratifica en molt casos amb la realització de pràctiques en les empreses, on no es compleixen les expectatives sobre l'imaginari que es té del sector. Aquesta informació ha sigut recollida a partir del seguiment de les pràctiques curriculars i les tutories individuals amb els alumnes. En relació al segon curs la taxa és del 11%, la qual està dins el plantejat a la memòria.

Considerant aquests resultats, per al proper curs acadèmic ens proposem una mena d'accions de acompanyament més acurat dels alumnes matriculats, així com la implantació del programa de tutories amb la participació de alumnes mentors. Aquestes accions persegueixen l'objectiu de proporcionar un acompanyament sobre el que es el sector del turisme i del oci per a alumnes de primer curso. Així mateix, es proposa la formació del professorat de primer curs sobre habilitats psicopedagògiques que aportin a la identificació de les problemàtiques dels nostres alumnes. També, es proposa un treball més acurat amb el departament d'admissions d'Ostelea perquè es doni una informació més precisa del que implica el sector turístic i del oci als futurs candidats.

Considerant tot el prèviament esmentat, aquest subestandar s'assoleix amb condicions.



# Informe de seguiment de les titulacions oficials de grau i màster

## Escola Universitària de Turisme Ostelea

### Màster en Gestió Internacional del Turisme

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix Adequadament. El curs 2016-2017 es van matricular al màster en les diverses convocatòries 158 alumnes, dels quals es varen graduar 158 alumnes. La taxa de rendiment va arribar al 100%. Cap alumne matriculat va abandonar els estudis. El temps mitjà de finalització dels alumnes es correspon amb la durada dels estudis. Gairebé tots els alumnes que van acabar els estudis, es van graduar en el temps previst. La taxa d'eficiència general del màster és del 100%. Per especialitats, la taxa d'eficiència ha estat del 100% en Gestió Internacional de Destins Turístics, del 100% en Gestió Hotelera i de Restauració en Entorns Globals i del 100% en Gestió Internacional del Turisme d'Events i Negocis

### Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix Adequadament. El curs 2016-2017 es van matricular 12 alumnes, dels quals es varen graduar 12 alumnes. La taxa de rendiment va arribar, doncs, al 100%. El temps mitjà de finalització dels alumnes es correspon amb la durada dels estudis. Gairebé tots els alumnes que van acabar els estudis, es van graduar en el temps previst. La taxa d'eficiència general del màster ha estat del 100%.

### Màster en Governança Turística Mundial

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Condicions. El curs 2016-2017 es van matricular 13 alumnes, dels quals es varen graduar 10 alumnes. La taxa de rendiment va arribar, doncs, al 84,6%. La taxa d'abandonament ha estat 7%. Caldria identificar les raons per les que aquests alumnes han decidit abandonar el màster per tal de prendre les mesures correctores oportunes. El temps mitjà de finalització dels alumnes es correspon amb la durada dels estudis. Gairebé tots els alumnes que van acabar els estudis, es van graduar en el temps previst. La taxa d'eficiència general del màster ha estat del 99%.

## 6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.

### Grau Universitari en Turisme i Oci

Aquest substandard no aplica al Grau en Turisme i Oci perquè el curs 2016-2017 va ser el primer any d'implantació. Conseqüentment, encara no hi ha graduats d'aquesta titulació.

### Màster en Gestió Internacional del Turisme

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Condicions. Donat el breu període d'implementació dels estudis de màster, no es disposa encara de estadístiques definitives. No obstant, està previst que la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari (AQU) a instàncies del centre estudiï el nivell d'inserció laboral dels titulats en el màster. En el propers cursos i a mesura que el màster es vagi desplegant, es disposarà d'estadístiques fiables i definitives en relació a aquesta qüestió que permetran avaluar el grau d'acompliment dels objectius fixats pel centre.

### Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins

Aquest substandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Condicions. Donat el breu període d'implementació dels estudis de màster, no es disposa encara de estadístiques definitives. No obstant, està previst que la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari (AQU) a instàncies del centre estudiï el nivell d'inserció laboral dels titulats en el màster. En el propers cursos i a mesura que el màster es vagi desplegant, es disposarà d'estadístiques fiables i

definitives en relació a aquesta qüestió que permetran avaluar el grau d'acompliment dels objectius fixats pel centre.

### **Màster en Governança Turística Mundial**

Aquest subestandard en el cas d'aquesta titulació s'assoleix amb Condicions. Donat el breu període d'implementació dels estudis de màster, no es disposa encara de estadístiques definitives. No obstant, està previst que la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari (AQU) a instàncies del centre estudiï el nivell d'inserció laboral dels titulats en el màster. En el propers cursos i a mesura que el màster es vagi desplegant, es disposarà d'estadístiques fiables i definitives en relació a aquesta qüestió que permetran avaluar el grau d'acompliment dels objectius fixats pel centre.

## **PROPOSTES DE MILLORA**

### **Grau Universitari en Turisme i Oci**

- Desenvolupar una investigació sobre la ponderació del examen final dins de la evaluació total de la assignatura amb l'objectiu de equilibrar les diferents activitats de la avaluació continua i donar resposta als estudiants.
- Començar amb 4 jornades que formen part de la matèria transversal i que han estat aprovades per la Comissió d'Ordenació Acadèmica de la UdL, amb l'objectiu d'enfortir les competències genèriques.
- S'han incorporat als plans docents de les assignatures les dates de entrega de totes les activitats d'avaluació.
- Desenvolupar activitats de formació específica als docents del primer curs sobre habilitats psicopedagògiques per al professorat.
- Desenvolupar un pla d'acció dirigit a Centres educatius i orientadores dels centres. En aquest sentit, s'inclourà informació dirigida a orientadors i centres educatius a la pàgina web d'Ostelea, així com es realitzaran sessions informatives dirigides a l'equip pedagògic que s'encarrega d'orientar y assessorar a l'estudiantat.
- Reforçar des de el Departament Acadèmic el treball del Departament d'Admissions perquè es doni una informació més precisa del sector turístic i d'oci als futurs candidats. En aquest sentit, els membres del Departament Acadèmic participaran en xerrades i altres activitats acadèmiques amb els orientadors dels centres educatius.

### **Màster en Gestió Internacional del Turisme**

- Desenvolupar i implementar les eines per a la recollida d'informació per tal de fer el seguiment de la titulació, avaluant el nivell d'eficiència de la gestió, els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.
- Incrementar el rati de doctors del màster i, dins d'aquest, el rati de doctors acreditats.
- Millorar les eines de valoració de la satisfacció dels alumnes (enquestes) per tal de garantir que un número representatiu les contesti obtenint així resultats de satisfacció més fiables.
- Implementar el Pla d'Acció Tutorial (PAT).

### **Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins**

- Incrementar el número d'alumnes del màster per aproximar-lo al màxim al total de places ofertades (100).
- Desenvolupar i implementar les eines per a la recollida d'informació per tal de fer el seguiment de la titulació, avaluant el nivell d'eficiència de la gestió, els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.
- Incrementar el rati de doctors del màster i, dins d'aquest, el rati de doctors acreditats.
- Millorar les eines de valoració de la satisfacció dels alumnes (enquestes) per tal de garantir que un número representatiu les contesti obtenint així resultats de satisfacció més fiables.
- Implementar el Pla d'Acció Tutorial (PAT).

### **Màster en Governança Turística Mundial**

- Incrementar el número d'alumnes del màster per aproximar-lo al màxim al total de places ofertades (80).
- Desenvolupar i implementar les eines per a la recollida d'informació per tal de fer el seguiment de la titulació, avaluant el nivell d'eficiència de la gestió, els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.

- Incrementar el rati de doctors acreditats.
- Millorar les eines de valoració de la satisfacció dels alumnes (enquestes) per tal de garantir que un número representatiu les contesti obtenint així resultats de satisfacció més fiables
- Implementar el Pla d'Acció Tutorial (PAT).
- Identificar les raons de la alta taxa d'abandonament (el 53%) dels alumnes matriculats en aquest màster han decidit abandonar el màster per tal de prendre les mesures correctores oportunes.