



Escuela Universitaria de Turismo Ostelea
Universitat de Lleida

Informe de seguiment
setembre 2018

Aprovat per la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Posgraus (CERGP): 02/10/2018
Aprovat per la Comissió d'Avaluació de la Universitat:

DADES D'IDENTIFICACIÓ	3
1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE.....	4
2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'INFORME DE SEGUIMENT DEL CENTRE5	
VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ	6
ESTÀNDARD 1. Qualitat del programa formatiu.....	6
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.	6
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.	7
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.	8
1.4 La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats (CENTRE)	10
1.5 L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació. (CENTRE).....	10
ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública (CENTRE)	10
2.1 La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.....	10
2.2 La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i la satisfacció.	11
ESTÀNDARD 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació (CENTRE)	11
El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny i l'aprovació.....	11
3.1 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.....	11
3.2 El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continua.	11
ESTÀNDARD 4. Adequació del professorat al programa formatiu.....	11
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 La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat.	13
ESTÀNDARD 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge	15
5.1 Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.	15
5.2 Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.	15
ESTÀNDARD 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius	15
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.....	15
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.....	18
6.4 Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.....	19

DADES D'IDENTIFICACIÓ

Universitat:	Universitat de Lleida (UdL)
Nom del centre:	Escola Universitària de Turisme Ostelea
Dades de contacte:	Escola Universitària de Turisme Ostelea C/ Aragó, 28
Web dels graus:	http://www.ostelea.com/es/grado/grado-turismo-ocio
Web dels màsters:	http://www.ostelea.com/es
Responsables de l'elaboració de l'informe:	Dr. José Antonio Mansilla López Dra. Sheila Sánchez

Titulacions impartides al centre					
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Any d'inici	Interuniv./ Coord. UdL	Coordinador acadèmic
Grau Universitari en Turisme i Oci	2503355	240	2016/17	N/N	Dra. Sheila Sánchez Bergara
Màster en Gestió Internacional del	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. Yadur Nahel González

Les dades en les que es basa l'anàlisi dels resultats de la titulació consten en l'annex d'aquest informe.

1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE

L'Escola Universitària de Turisme Ostelea té com a objectiu oferir graus i màsters universitaris principalment en anglès i castellà. En compliment del Decret 390/1996, de 2 desembre, de regulació del règim d'adscripció a universitats públiques de centres docents d'ensenyament superior, Ostelea es constitueix en 2014 com a Centre Adscrit a la Universitat de Lleida (UdL). L'Escola ofereix actualment estudis en modalitat presencial i online enfocats a l'àrea de la gestió turística i del lleure. En aquest sentit, l'adscripció del Centre a la UdL s'estableix amb l'efecte d'impartir, a dia d'avui, les següents titulacions oficials:

- Grau en Turisme i Oci, curs 2015-2016.
- Màster en Gestió Internacional del Turisme, curs 2015-2016.
- Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins, curs 2016-2017.
- Màster en Governança Turística Mundial, curs 2016-2017.

Inicialment, el Grau impartit per Ostelea tenia el nom de Grau en Turisme Internacional però, amb posterioritat, el 2016, i per sol·licitud i després aprovació per la instància corresponent, comença a impartir-se sota la denominació i les característiques actuals, és a dir, Grau en Turisme i Oci. Per a aquest any, Grau compta amb un total de 43 alumnes de nou ingrés, dels quals el 96,29% havia triat Ostelea com a primer títol en les seves preferències.

D'altra banda, l'inicial Màster en Gestió Internacional del Turisme va començar impartint-se amb una única especialitat, en Gestió Hotelera i de Restauració en Entorns Globals, per, amb posterioritat, un any després i després de la modificació de la memòria oportuna, incorporar dos possibles itineraris més: el propi de Gestió Internacional del Turisme i un altre en Gestió Internacional del Turisme d'Esdeveniments i Negocis. Per al curs 2016-17, primer any que es ofereixen les tres especialitats del Màster en Gestió Internacional del Turisme, l'Escola Universitària de Turisme Ostelea va comptar amb un total de 158 alumnes. Durant aquest mateix any comença a impartir-un nou títol, el Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destinacions, el qual va tenir un total de 12 estudiants matriculats. A més, comença a impartir-se el tercer i últim Màster amb què compta Ostelea, el Màster en Governança Turística Mundial, el qual, actualment, no s'ofereix. Aquest va tenir inicialment 13 matriculats. Per finalitzar, el 2018, Ostelea ha sol·licitat a l'Agència Catalana de Qualitat Universitària l'aprovació i verificació d'un nou Màster en Administració i Direcció d'Empreses Turístiques.

Arribats a aquest punt és interessant assenyalar que l'Escola Universitària de Turisme Ostelea és un centre promogut per Centre Superior Internacional de Turisme, SL, empresa del Grup Planeta, primer grup de comunicació espanyol productor i distribuïdor de continguts editorials, informatius, formatius i d'entreteniment en els mercats de parla hispana i francesa. Inicialment, una altra de les escoles universitàries del Grup, EAE, Escola de Negocis especialitzada en formació superior, tenia una petita àrea dedicada al turisme. En concret, oferia un Màster propi dedicat a la gestió internacional del turisme. L'equip de direcció d'EAE va considerar la importància i potencialitat que oferia crear, a manera de spin-off, una nova Escola dedicada en exclusiva al turisme. Aquest és l'origen del Centre Superior Internacional de Turisme, S.L. i de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea.

En l'actualitat l'escola gestiona una matrícula superior als 700 estudiants, una plantilla de Personal Docent i Investigar (PDI) de sis persones, tres Departaments Acadèmics (Departament de Ciències Jurídiques i Polítiques, Departament de Ciències Socials i Comunicació i Departament de Planificació i Gestió Turística), i una Plantilla de Personal d'Administració i Serveis (PAS) de 3 persones. A més, es compta amb un gran nombre de professionals del sector turístic que treballa com a professors associats. Des dels seus inicis a l'Escola Universitària de Turisme Ostelea, s'han titulat gairebé 900 estudiants (exactament 898). La dimensió i el tracte que realitza Ostelea han permès un tracte diferencial, personalitzat pel que fa als estudiants, atenent les seves necessitats formatives, laborals i personals i facilitant el progrés dels seus estudiants.

Pel que fa a la investigació, els PDI de Ostelea formen part de IDITUR, Centre de Recerca, Divulgació i Innovació Turística. En el moment actual, IDITUR el componen 8 docents investigadors, doctorats en diferents disciplines que enriqueixen el departament, així com els informes i articles que elaboren. L'estructura de IDITUR és la següent:

- **Àrea d'Investigació:** centra la seva activitat en el desenvolupament de projectes d'investigació teòrica i aplicada, la publicació científica, així com l'organització i participació en diversos fòrums científics, i la vinculació entre la investigació, les activitats acadèmiques i les professionals en l'àmbit del turisme, l'oci i l'hospitality.
- **Àrea d'Innovació Docent:** té per objectiu descriure, analitzar i reflexionar en l'àmbit de la docència, identificant problemes i àrees de millora per així desenvolupar i promoure diferents eines pedagògiques i didàctiques que facilitin i impulsin la innovació docent i la pràctica a l'aula .
- **Àrea de Divulgació i Transferència de Coneixement:** té com a objectiu principal el transmetre i divulgar el coneixement generat a l'escola.
- **Àrea de Consultoria i Assessoria Turística:** dona suport i orientació especialitzada en els sectors del hospitality, el turisme i oci a emprenedors, start-ups, petites i mitjanes empreses, ens públic-privats, ajuntaments i comunitats autònomes, entre d'altres.

Per concloure, destacar que la missió de Ostelea passa per contribuir al desenvolupament social, econòmic i cultural de manera sostenible de la indústria turística, a través de la formació de directius i professionals del sector. Estem compromesos amb la innovació i impulsem vincles entre empreses del sector i l'Escola per nodrir al mercat de noves solucions. Els alumnes i les alumnes són el centre de l'activitat de Ostelea, a ells es transmet un coneixement aplicable i pràctic, gràcies, a un claustre de professors que combinen la seva activitat docent amb posicions de responsabilitat en les principals companyies del sector turístic. Ostelea ha estat reconeguda per les principals associacions del sector turístic i de la formació. Forma part d'OMT (Organització Mundial de Turisme) i és un dels membres de la seva Xarxa de Coneixement, la més important del sector. Ostelea també ha estat convidada a formar part de CHRIE (Council of Hotel, Restaurant, and Institutional Education), la principal xarxa internacional de centres universitaris de turisme (amb seu a Estats Units d'Amèrica) i a la qual només pertanyen dos membres a Espanya. Ostelea decidí adherir el 2015 a PRME, la campanya de Nacions Unides per promoure una educació responsable en management. A més, és membre actiu de l'AEPT (Associació Espanyola de Professionals de Turisme), la AEDH (Associació Espanyola de Directors d'Hotel), la EARTH (European Alliance of Responsible Tourism and Hospitality) i ATLAS (Association for Tourism and Leisure Education and Research).

En Ostelea es persegueix, sempre, una estreta relació amb l'ecosistema empresarial, considerant que aquesta és la base dels seus programes acadèmics i activitats relacionades. La sòlida relació que manté amb el món empresarial nacional i internacional permet obtenir una visió privilegiada de les empreses del sector de Turisme i Hospitality. En l'actualitat, un centenar de companyies com Hilton, American Express, Barceló Viatges, Lonely Planet i Turijobs formen part de la seva xarxa. Aquesta xarxa de coneixement empresarial també s'enriqueix gràcies a la seva participació en la Xarxa Global de Partners Universitaris Internacionals, més de trenta universitats i centres de formació de turisme de tot el món amb els quals comparteix un intercanvi constant de coneixement, claustre i alumnes.

2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'INFORME DE SEGUIMENT DEL CENTRE

El present informe de seguiment de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea s'ha elaborat durant els mesos de juliol a setembre de 2018. En aquest procés d'elaboració s'han considerat la Memòria de Verificació i els Informes d'Informes de Seguiment d'anys anteriors. Aquest procés es va iniciar durant la segona quinzena de juliol de 2018. Amb posterioritat, a

l'octubre del mateix any, dia 2, es va convocar la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus (CERGP) que exerceix com a garant de la Qualitat del Centre. Cal assenyalar que la composició d'aquesta comissió garanteix la participació de tots els col·lectius de l'Escola (PDI, PAS i estudiants) en la valoració dels programes formatius.

El present document s'ha desenvolupat en el marc del procés de seguiment de les diferents titulacions. Aquest es desenvolupa de forma continuada cada curs acadèmic i s'articula principalment mitjançant els següents mecanismes:

- Reunions setmanals de la Directora Acadèmica de Postgrau amb els diferents coordinadors de Programes Formatius (titulacions). Aquestes reunions permeten treballar de forma coordinada tots els aspectes transversals de les titulacions, i permeten detectar necessitats i aspectes a millorar.
- Reunions del professorat de cada titulació. Aquestes reunions, liderades pel coordinador de cada titulació i el corresponent director/a de programa, tenen lloc dues vegades a l'any, a l'inici i a la finalització del mateix, en elles es recull el punt de vista del professorat sobre diferents aspectes de les titulacions .
- Reunions amb els estudiants. Cada coordinador i director de Programa es reuneix dues vegades en cada curs amb els estudiants de la corresponent titulació i curs per atendre les necessitats concretes del col·lectiu.
- Reunions de l'Equip de direcció de l'Escola amb diferents grups representatius del Centre com són: la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus, la Junta de Centre, entre d'altres.

Cada any, entre els mesos de juliol i octubre, la direcció de Ostelea realitza unes sessions de revisió i avaluació del curs finalitzat. Aquestes sessions serveixen per elaborar el present Informe de Seguiment, així com per valorar els diferents aspectes que han sorgit fruit de les reunions abans esmentades. A més, es plantegen els objectius a assolir durant el següent curs. Aquestes propostes, si és pertinent, se sotmeten a la Junta de Centre i/o a la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus.

Cal esmentar que l'esmentat Informe de Seguiment és elaborat pel responsable de Qualitat de l'Escola en col·laboració amb els coordinadors de Programes Formatius, principalment el coordinador de Grau. Els terminis s'han complert de forma adequada per aconseguir que la redacció de l'informe estigués acabada amb suficient antelació. La implementació d'aquest informe ha mostrat un alt grau de cohesió entre els membres de Ostelea. Les dades dels indicadors que s'analitzen en aquest informe són del curs 2017-2018.

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 Secretaria General del Consell de Coordinació Universitària en les següents 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 EN TURISME I OCI

Durant el curs 2017-2018, al Grau en Turisme i Oci es van desplegar un total de 31 assignatures, 10 al primer any, altres 10 al segon any i 11 al tercer any del Grau. Es van impartir en anglès les mateixes assignatures de primer i segon any del curs 2016-2017. Així mateix, de les assignatures de tercer any, 6 es van impartir en anglès. D'aquesta manera, el Grau reforça el seu compromís amb garantir el desenvolupament de l'anglès pels nostres estudiants.

Amb relació a les competències, s'han ampliat les competències referides al coneixement de llengües estrangeres, especialment de l'alemany i el francès. En aquest sentit, s'ha modificat el Pla d'Estudis del Grau i s'han incorporat tres assignatures de francès (Francès I, Francès II i Francès III) i tres assignatures d'alemany (Alemany I, Alemany II i Alemany III). Totes són de caràcter optatiu i s'incorporen a l'oferta del tercer i quart any del grau. Així mateix, però amb l'objectiu d'oferir dintre dels continguts curriculars competències específiques de comptabilitat, s'ha decidit incorporar una assignatura optativa al tercer any anomenada *Comptabilitat d'Empreses Turístiques*. Finalment, de cara a oferir una formació més completa als nostres estudiants, s'han ampliat les competències relatives a la gestió de la informació i la comunicació. Amb aquest objectiu, s'ha incorporat l'assignatura optativa *Tècniques Informàtiques i Comunicatives*. D'aquesta manera es persegueix la millora en la qualificació professional dels titulats.

Per altra banda, per primera vegada i tal com s'havia esmentat a l'informe del curs 2016/2017, en aquest curs es van oferir i a implementar 4 jornades com matèria transversal, les quals van ser aprovades per la Comissió d'Ordenació Acadèmica de la UdL. L'objectiu d'aquestes activitats és enfortir les competències genèriques. Així mateix, es van oferir una sèrie d'activitats extra-curriculars adreçades a enfortir el lideratge i les habilitats directives com ioga, teatre, rus, alemany, i les competències tecnològiques amb el software Amadeus, entre altres. Totes elles, persegueixen contribuir al procés d'ensenyament i a enfortir el conjunt de competències genèriques de l'alumnat. A més a més, i tal com es va comentar a l'informe del curs 2016/2017 aquest curs també es van realitzar dues jornades de formació als docents sobre competències i us d'eines virtuals a la docència amb l'objectiu de millorar la qualitat de la docència. Així mateix, els nostres estudiants van tenir contacte amb altres realitats educatives d'Europa gràcies al programa ERASMUS Teaching Staff Mobility. Durant diverses sessions els nostres estudiants van rebre docència en anglès per part de professorat de la University of Applied Sciences Saxion (Holanda) i LAUREA University of Applied Sciences (Finlàndia).

Adicionalment, des del Departament d'Admissions, durant el curs 2017-2018 es van realitzar deu fires en centres educatius i es va participar en altres organitzades en diversos municipis catalans com Ripollès, Igualada i Segarra. Aquestes accions estaven orientades a millorar les accions de captació d'alumnes tal com es va indicar a l'Informe de Seguiment precedent.

Per altra banda, fruit de la reflexió i del seguiment dels estudiants, es va detectar que una part important dels estudiants, el 42%, compaginen la seva activitat acadèmica amb la vida laboral. Per

tant, de cara a facilitar la compatibilitat i afavorir el vincle amb el món laboral, com a part de les propostes de millora es planteja la factibilitat d'incorporar un itinerari online. La incorporació comporta una modificació de la memòria de la titulació. Aquesta reformulació es va fonamentar també en la reflexió de l'equip directiu a partir de les sol·licituds d'avaluació única durant el curs 2017/2018.

D'altra banda, cal assenyalar que la implementació el curs 2017/18 ha requerit la modificació de normatives pròpies del centre i de l'enfortiment de procediments relatius a les sol·licituds d'avaluació única i de reconeixement de crèdits.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

Des de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea volem indicar que, en relació amb aquest subestàndard, només hi ha hagut un canvi significatiu respecte al curs anterior. Tal com es va proposar en l'anterior informe, dins dels objectius de millora, es va sol·licitar a l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) una modificació substancial amb l'objectiu de poder impartir la titulació en anglès. L'AQU va emetre informe favorable a aquesta modificació amb data de 25 de juny de 2018. Pel que fa a la resta d'aspectes vinculats al pla d'estudis i l'estructura del currículum, tots s'han mantingut coherents amb les competències i objectius de la titulació. No s'ha introduït cap altra 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 indicat al professorat sobre els continguts de les competències i la necessitat de desenvolupar-les tant en les metodologies docents, com en els sistemes d'avaluació i en la implementació dels plans d'estudi. Així mateix, els objectius dels estudis romanen fidels a l'estructura del currículum.

MÀSTER EN GOVERNANÇA TURÍSTICA MUNDIAL

Aquesta titulació no es va posar en marxa, finalment, per al curs 2017-28, a causa de l'escàs nombre d'alumnes/as sol·licitants en edicions anteriors. S'està pendent de la seva publicació en el Registre d'Universitats, Títols i Centres (RUTC) per sol·licitar la seva baixa.

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 EN TURISME I OCI

L'evolució de les dades de matrícula al grau de Turisme i Oci del curs 2017/2018 evidencien la mateixa tendència que la del curs 2016/2017 amb un total de 43 estudiants matriculats. Entenem que aquest descens pot estar relacionat amb la necessitat de millorar la difusió en centres educatius a Catalunya. Malgrat això també es va detectar errors de comunicació del nostre Grau a la pàgina web de la Generalitat on es parlava d'un Grau per a estrangers. Entenem que aquesta informació també ha tingut efectes negatius en el procés de matrícula del Grau. En aquest sentit, val la pena esmentar que la Universitat de Lleida va trametre la sol·licitud de rectificació davant del Departament d'Ensenyament de la Generalitat i es va modificar.

En el curs 2017/2018 es van oferir 70 places pel primer curs en el Grau en Turisme i Oci. Es van matricular 43 estudiants en el primer curs. Del primer curs, els 43 havien escollit com a primera opció el Grau en Turisme i Oci, és a dir, el 100%, per tant, cap estudiant va escollir el Grau com segona opció. Del total d'estudiants matriculats, un 78% són dones i un 22% són homes.

Un 58,14% dels estudiants accedeixen mitjançant les PAAU, un 6,98% mitjançant cicles formatius i un 39,9% mitjançant altres accessos.

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

- 28% amb una nota entre (5-6).
- 24% amb una nota entre (6,1-7).
- 24% amb una nota entre (7,1-8).
- 16% amb una nota entre (8,1-9).
- 8% amb una nota superior a 9.

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

- 33% amb una nota entre (5-6).
- 33% amb una nota entre (7,1-8).
- 33% amb una nota entre (8,1-9).

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. En aquestes activitats, també ha participat el Personal Docent i Investigador d'Ostelea, específicament, s'han realitzat diversos tallers sobre temàtiques referides al turisme i l'oci.

A l'igual que el darrer any, s'ha aprofitat per fer difusió del Grau al Saló de l'ensenyament, amb una valoració positiva de les jornades tant pels comentaris dels assistents, com per les notícies publicades als mitjans de comunicació i a les xarxes socials.

Cal dir que per aquest curs 2018/2019 no es van cobrir les places ofertes al Grau, per tal raó per al curs vinent es plantegen accions de millora a la comunicació del Grau adreçades específicament a estudiants de Batxillerat i per a orientadors amb l'objectiu de donar informació més qualificada sobre el turisme i l'oci.

Per altra banda, aquest curs 2017/2018 vam tenir un total de 5 estudiants de mobilitat, així, al primer quadrimestre vam tenir dos estudiants procedents d'Holanda i una d'Argentina; i al segon quadrimestre vam tenir dos estudiants de Finlàndia, que realitzen el curs d'estudis de turisme als seus respectius països.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

Des de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea volem indicar que, pel que fa a aquesta titulació, no hi ha hagut canvis significatius. Els alumnes i les alumnes són molt diversos, encara que procedint gairebé tots de les titulacions que es recomanen com accés als estudis, és a dir, 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. No obstant això, va ser necessari que 15 alumnes haguessin de cursar i aprovar els complements formatius estipulats en la Memòria Acadèmica del Màster.

L'origen de l'alumnat és de caràcter internacional, una part són espanyols i catalans, però molts d'ells són originaris d'altres països, majoritàriament Amèrica Llatina, però també d'altres països europeus. Un total de 36 alumnes i alumnes van cursar els seus estudis fora de l'àmbit català o estatal, mentre que 2 d'ells van estudiar en universitats espanyoles. Pel que fa a les places, sobre

una oferta de 100, el nombre d'alumnes i les alumnes que es van matricular finalment va ser de 38. Tal com es va proposar en els objectius de millora de l'anterior informe, s'ha tractat d'augmentar el nombre de matriculats, aspecte que s'ha aconseguit ja que en la convocatòria anterior aquests van ser únicament 12.

De tota manera, i com a objectiu de millora, Ostelea pretén seguir incrementant els esforços per apropar, en el màxim possible, el nombre de places disponibles a les matriculades.

MÀSTER EN GOVERNANÇA TURÍSTICA MUNDIAL

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, aquest Màster no es va oferir per al curs 2017-18.

1.4 La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats (CENTRE)

L'Escola Universitària de Turisme Ostelea disposa de mecanismes de coordinació docent considerats adequats, estructurats en diversos nivells i recollits en el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ). Aquests no han patit cap canvi respecte a l'any anterior.

Com a objectiu de millora, continuar amb el desplegament normal del SGIQ, consolidant i assumint amb regularitat el seu funcionament ordinari.

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

L'Escola Universitària de Turisme Ostelea es regeix per les normatives corresponents de la Universitat de Lleida (UdL), en virtut del seu Conveni d'adscripció. D'aquesta manera, la Junta del Centre va acordar, en la sessió ordinària del 29 d'abril de 2016, la incorporació de la Normativa Acadèmica dels Estudis Universitaris Oficials de Màster de la Universitat de Lleida, en el conjunt de les seves regulacions internes. Aquestes normatives s'apliquen a cada un dels estudis de forma estricta, sense necessitat d'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. D'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 dels processos d'avaluació (actes, revisió de resultats, documentació, etc.). Igual que en el cas de la resta de normatives, aquests processos s'han estat aplicant rigorosament, sense necessitat de remarcar cap incidència significativa. En tractar-se d'un centre adscrit, no és competència de l'escola modificar cap de les normatives de la UdL per les quals es regeix; aquesta competència recau exclusivament a la UdL.

ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública (CENTRE)

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.

Al llarg del passat curs no hi ha hagut cap modificació al ja estipulat en l'Informe anterior.

Com a objectiu de millora, Ostelea es troba a hores d'ara redissenyant la seva pàgina web, amb la

qual cosa s'espera millorar notablement cada aspecte relacionat amb les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.

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

Al llarg del passat curs no hi ha hagut cap modificació al ja estipulat en l'Informe anterior.

ESTÀNDARD 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació (CENTRE)

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.

El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny i l'aprovació.

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea ha començat a funcionar, tal com s'havia proposat en l'informe anterior, i ja regeix els principis fonamentals del centre.

3.1 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.

Al llarg del passat curs no hi ha hagut cap modificació al ja estipulat en l'Informe anterior.

Pel que fa a les enquestes, es continua treballant en la recerca d'alguna estratègia concreta que faciliti que tots o una gran majoria d'alumnes contestin a les mateixes, de tal manera que es garanteixi que els resultats de les mateixes siguin representatius. Això suposa, d'aquesta manera, un dels objectius de millora. En l'actualitat es continua fent servir eines de Google, tot i que ja s'està en negociacions per adquirir un programa que utilitzen altres institucions similars de reconegut prestigi.

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

Al llarg del passat curs no hi ha hagut cap modificació al ja estipulat en l'Informe anterior. Així, el SGIQ ja està en marxa i s'està procedint a la recollida incidències o elements destacats que facin necessària possibles modificacions a aquest.

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 EN TURISME I OCI

Durant el curs 2017-2018, el 77% de les hores totals del Grau (1860) van ser impartides per professorat doctor. Específicament, a les assignatures primer curs, 360 hores de les 600 van ser impartides per professorat doctor és a dir el 60% de les hores, la qual cosa implica una millora respecte al curs 2016/2017. Així mateix, hi ha dos professors de primer curs que estan cursant estudis de doctorat. Respecte al segon any, el 70% de les hores (420 hores de les 600) van ser impartides per doctors, el que ha suposat una millora de 8 punts percentuals respecte al curs anterior. Mentre que al tercer any, el 100% de les hores (660 hores) van ser impartides per doctors. Aquest curs, és la primera vegada que s'imparteix el tercer any del Grau i a l'assignació del professorat s'ha garantit d'incloure dins de les assignatures professors convidats representants del sector professional amb prestigi, de cara a ajudar als estudiants a perfilar les seves sortides laborals. El conjunt de professorat doctors i no doctors es considera ha estat idoni perquè ha aportat una visió conceptual, teòrica i pràctica de la realitat turística i de l'oci. La major part dels docents (53%) compten amb més de 5 anys d'experiència al sector turístic i de l'oci, per tant es garanteix un elevat nivell de coneixements de la realitat i l'ús de casos reals. Així mateix, la docència com es va esmentar en apartats anteriors, es va complementar amb la visita de docents procedents d'Holanda i de Finlàndia que van aportar la seva visió internacional i europea del sector del turisme i de l'Hospitality. Finalment, cal esmentar que es van desplegar les assignatures optatives de les dues mencions del Grau.

D'aquesta manera els estudiants adquireixen una visió propera i actual de l'àmbit turístic que constitueix un dels objectius del Grau, la qual cosa afavoreix la comprovació de la seva vocació professional. El professorat que imparteix les quatre assignatures d'anglès, és el mateix que el curs anterior, per tant, només volem emfatitzar que la seva condició de nadius és valorat molt positivament pels estudiants obtenint una puntuació global a les enquestes de 7,5 sobre 10. Globalment, la valoració de la competència docent del professorat es troba amb una puntuació de 7,4 sobre 10. En tres de les assignatures la satisfacció de l'alumnat es troba per damunt dels 9 punts. Només hi ha un docent dels 23 avaluats que es troba com suspens, raó per la qual es va parlar amb la docent responsable de la mateixa per millorar les mancances identificades pels estudiants. Així mateix, pel curs que ve s'espera millorar la satisfacció global de la docència per part dels alumnes a partir de donar més formació al professorat en temàtiques com competències i rubriques. Aquesta ha sigut una demanda detectada a una enquesta aplicada al professorat des de la Direcció Acadèmica del Grau.

Continuant amb la satisfacció de l'alumnat, els alumnes compten amb diverses eines per valorar-la tal com les enquestes i les reunions amb delegats de classe. Així mateix, en aquest curs, es va continuar amb el Pla d'Acció Tutorial i es va implantar per a primera vegada el Pla de Mentories, els quals ens han permès conèixer més a prop les opinions dels estudiants. Malgrat això la participació voluntària del Pla de Mentories ha sigut molt baixa, per aquesta raó, es farà per al pròxim curs acadèmic una millora en la informació que es doni als estudiants promovent la seva participació. Així mateix, hem pogut oferir-les suport acadèmic i personal. A escala global, tant per les reunions amb els delegats com per les enquestes i les tutories, els estudiants valoren positivament la qualitat docent i la atenció que reben del professorat. Als tres cursos, la majoria dels professors han obtingut bones valoracions i el percentatge de respostes ha estat elevat en la majoria de les assignatures, el 70% ha obtingut una qualificació per damunt dels 7,5 punts sobre 10. Així mateix, a l'igual que el darrer curs, els resultats de les enquestes s'han enviat als professors amb l'objectiu de què mantinguin els punts forts i reforcen els punts febles pel curs vinent.

Pel que fa a les pràctiques curriculars, la docent responsable del seguiment acadèmic dels alumnes, és 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. En aquesta línia, tenim com punt forte la àmplia experiència professional amb què compta la responsable

d'aquest departament en l'àmbit dels Recursos Humans d'empreses turístiques. Els resultats d'una enquesta aplicada sobre el servei de pràctiques demostra que el 72% dels estudiants que van respondre està satisfet amb la informació i retroalimentació per part del Departament, aquest percentatge ha pujat 10 punts amb relació al curs passat. Durant l'any 2017 es van signar 276 acords de pràctiques amb empreses del sector, amb l'objectiu de donar la possibilitat als nostres alumnes de fer practiques tant curriculars, com extra-curriculars.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

La millora en aquest subestàndard, tal com s'havia plantejat en el Pla de Millora, ha estat notable. Si per al curs 2016-17, únicament el 67% dels professors podien ser considerats com Professorat Acreditat, per al present curs, aquest percentatge va ser del 85%. Actualment es compta amb 3 professors permanents i 4 associats, tots amb doctorat. Per la seva banda, un únic professor és associat sense títol de doctor. Aquests canvis en els percentatges relatius dels docents ha comportat, com no podia ser d'altra manera, un increment en les hores impartides de Doctors Acreditats, que ascendeixen a un total de 414 hores, un percentatge que supera el 88% del total sota aquesta categoria.

Sobre la valoració portada a terme pels estudiants, des de Ostelea volem recalcar dues qüestions: per una banda, l'alta puntuació assolida en la valoració dels diferents aspectes plantejats. En cadascú dels mateixos, la puntuació ha estat superior a 7, assolint, en determinades ocasions, més d'un 9. Per altra banda, continuarem treballant per pujar el nivell de resposta per part dels estudiants que, en aquesta ocasió, ha quedat en un màxim del 10,52% del total dels matriculats.

Entre les millores proposades es troba el mantenir aquesta proporció, avançant en la satisfacció dels estudiants.

MÀSTER EN GOVERNANÇA TURÍSTICA MUNDIAL

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, aquest Màster no es va oferir per al curs 2017-18.

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

Amb l'objectiu d'enfortir les competències pedagògiques del nostre professorat, durant el curs 2017/2018 des del Grau en Turisme i Oci es van organitzar sessions de formació i suport. Per donar continuïtat a les accions realitzades el darrer curs, es va oferir un taller sobre estratègies pedagògiques per a l'aprenentatge cooperatiu. Aquesta activitat va ser impartida per la doctora en Pedagogia Patricia Olmos (UAB) i el seu objectiu va ser capacitar al claustre en aquest tema i promoure la incorporació de noves estratègies pedagògiques. Així mateix, es va realitzar una formació sobre el Centre Suport i Assessorament a l'Activitat Docent de la UdL, per part de la Dra. Noemí Verdú. Aquesta activitat es va fer amb l'objectiu de què el professorat conegui totes les eines pedagògiques al seu abast i comenci a utilitzar-les.

Així mateix, al llarg d'aquest curs, tres professors del Grau han realitzat estades de mobilitat de docència amb universitats de Finlàndia, Holanda i Regne Unit en el marc del programa ERASMUS STA. Aquestes accions per una banda, han contribuït a ampliar l'experiència docent del nostre claustre, conèixer altres models i experiències educatives i per altra banda, han permès enfortir les relacions institucionals amb aquestes universitats. Al mateix temps, han propiciat acords per

realitzar projectes conjunts entre els nostres alumnes i els alumnes d'aquestes universitats. A més a més, durant aquest curs es va firmar un nou acord amb la Universitat Federico II de Nàpols, Itàlia. Amb aquesta acció es persegueix continuar ampliant les relacions amb universitats internacionals. Pel curs vinent es continuarà motivant i facilitant la participació dels docents en programes de mobilitat tant salient com entrant.

Amb relació a la recerca, es va crear durant el curs passat a Ostelea el Centre d'Investigació, Divulgació i Innovació Turística (IDITUR) al qual pertany part del professorat del Grau en Turisme i Oci. Dins d'IDITUR el personal contractat i els docents agregats participen del Grup de Recerca Interdisciplinari en Turisme (GRIT-OSTELEA) que va publicar durant l'any 2017-18 articles d'investigació científica i va participar en 27 conferències científiques internacionals, totes sobre el turisme i l'oci. Així mateix, ha establert una jornada de debat sobre temes d'actualitat del sector turístic i de l'oci que es realitza mensualment i al que tant estudiants com docents estan convidats a participar, durant el 2017 van participar més de 200 persones a aquests esdeveniments on han sigut ponents representants de la Diputació de Barcelona i de l'Ajuntament de la ciutat. A més a més, el nostre grup de recerca publica mensualment informes temàtics sobre el turisme i l'oci. Finalment, des d'IDITUR, es va organitzar la reunió d'experts en turisme cultural d'ATLAS (Association of Tourism and Leisure) amb més de 20 anys d'experiència en la recerca turística i de l'oci a nivell internacional. En aquest esdeveniment van participar investigadors de 12 nacionalitats diferents amb 32 ponències, amb un total de 46 assistents i la participació de 4 alumnes del Grau al Comitè Organitzador. Per al curs vinent es planteja l'organització d'altre esdeveniment científic per part d'IDITUR i es continuarà amb la publicació de articles, llibres, capítols de llibre i la participació en conferències internacionals per part dels membres d'IDITUR.

Per altra banda, una 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 Interdipartimentale 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).

A més, l'Escola Universitària de Turisme Ostelea forma part del grup Planeta i participa del plans de formació i desenvolupament del grup on s'ofereixen cursos d'anglès, *time management*, Estudi de Casos, entre d'altres. El Personal Docent i Investigador (PDI) del centre accedeix i es beneficia d'aquests plans de formació. D'altra banda, i tal i com s'ha comentat abans, el centre organitza seminaris i tallers de formació dirigits als professors externs. Així, per exemple, a l'octubre de 2018, abans del començament de les classes, el centre va organitzar un seminari de formació sobre l'ús de bases de dades de tipus acadèmic.

Entre les línies de millora es troba donar continuïtat a la formació rebuda pels docents, així com signar nous convenis de col·laboració amb institucions universitàries internacionals. De fet, a hores d'ara s'està pendent d'una nova firma, amb la Università degli Studi di Milano - Bicocca (Itàlia).

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.

Tal i com s'ha comentat amb anterioritat, el centre envia un representant per a la difusió dels ensenyaments de Grau a tots centres de Secundària, públics i privats que ho sol·licitin. 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 Ostelea disposa d'una pàgina web on s'informa dels diferents plans d'estudi i de les dates de matrícula: <http://www.ostelea.com>. L'any passat es va aprovar, per primera vegada, un Pla d'Acció Tutorial (PAT) per als alumnes i les alumnes de Grau, elaborat a partir de les directrius marcades per la UdL.

D'altra banda, durant el procés de matriculació l'estudiant gaudeix de suport per tal com 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. L'objectiu és donar difusió de les principals idees sobre el centre, els estudis i els diferents serveis que aquest posa a disposició dels alumnes.

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 extra-curriculars, procurant no només contactar amb empreses i entitats per signar convenir de pràctiques, sinó també assignar ella alumnes a les mateixes i fer el corresponent seguiment.

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

En aquest sentit, no hi ha hagut canvis respecte al curs anterior.

Dins de les Línies de Millora sí que caldria considerar que, per al següent curs 2018-19, s'obrirà un nou Campus a la ciutat de L'Hopistalet del Llobregat. Està pensat que, en el mateix, s'imparteixin les classes dels tres primers cursos del Grau, quedant la resta, és a dir, quart de Grau i tots els Màsters, a les instal·lacions actuals de Ostelea al carrer Aragó, 28.

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 EN TURISME I OCI

Durant el curs 2017-2018 es van posar en marxa diverses iniciatives per millorar les metodologies docents. Especialment, es va afavorir el desenvolupament de sortides de camp i de conferències d'experts invitats i de l'International Faculty i/o visites a institucions i empreses. Aquestes metodologies estan molt ben valorades pels estudiants i per això, també les assignatures de tercer any (impartides per primera vegada) van incorporar-les.

Respecte a les pràctiques, durant aquest curs vam tenir per primera vegada una estudiant de tercer any que va fer pràctiques internacionals a Dubai. Aquesta experiència li ha permès conèixer un nou entorn de treball i cultural, així com posar en practica totes les competències i coneixements adquirits al llarg dels primers anys d'estudis.

En els mesos d'octubre i març s'han desenvolupat el *Talent Tourist Week* i el Fòrum d'Ocupació, esdeveniments en els quals les empreses venen a Ostelea a conèixer i captar talent. Aquestes accions han estat una oportunitat molt valuosa perquè els alumnes d'Ostelea coneguin de primera mà als professionals del sector i puguin inserir-se en aquestes empreses. Malgrat això es va comptar amb baixa assistència per part dels alumnes de Grau. Dins les accions per al curs vinent es planteja la millora de la comunicació presencial als alumnes en comptes de motivar la seva participació en aquests esdeveniments.

Durant el curs 2017/2018 es van publicar al portal web del servei de pràctiques més de 700 ofertes de pràctiques nacionals i internacionals i es va oferir un taller sobre incursió laboral al mes de febrer amb una baixa assistència per part de l'alumnat. Per tant i amb l'objectiu de fomentar la participació dels estudiants el curs que ve es realitzaran dos reunions més sobre informació de pràctiques i es realitzaran tres tallers presencials amb ordinador amb l'objectiu de familiaritzar als estudiants amb l'eina i de millorar les seves aplicacions a les ofertes. Per altra banda, al curs 2017/2018 es va establir un protocol més clar sobre les opcions que tenen els estudiants per realitzar les seves pràctiques curriculars, ja que es va detectar com a resultat del seguiment amb els estudiants que hi ha un grup d'alumnes que volen reconèixer la seva experiència professional per pràctiques curriculars o que volen reconèixer la seva activitat laboral actual per aquesta assignatura. Per tant, es va elaborar un protocol sobre les situacions que es poden produir i es va establir les accions a prendre davant de les determinades situacions sempre dins del marc de la normativa de pràctiques de la Universitat de Lleida.

Per altra banda, durant aquest curs s'han redefinit les competències i les àrees per al desenvolupament de les pràctiques en coherència amb els nivells dels estudiants. Per exemple, al primer any, les pràctiques es podran realitzar als Departaments operatius de Front Office, F&B, especialment en el sector de l'allotjament i la restauració. Al segon any, s'amplia l'oferta als Departaments de Reserves, Grups, Relacions Públiques, Atenció al Client, Esdeveniments i Convencions, Esdeveniments, Relacions Públiques, Oficines de Turisme, Transport, Serveis o Agències Viatges i empreses d'esports. Mestre que al tercer any, es propiciarà que es desenvolupin als Departaments Comercial, Màrqueting i Vendes, Administració, Recursos Humans, Creació de Productes, així com a Agències de Viatges, consultories i parcs d'atraccions.

També es va continuant el projecte transversal, el qual és comú a totes les assignatures pels alumnes de primer curs i als alumnes de segon curs. Aquest curs la metodologia de treball i les competències per a cada curs han sigut diferents. Per al primer curs, es va desenvolupar un diari en format impressió i per al segon curs l'objectiu ha sigut el desenvolupament d'un bloc. El projecte transversal té com a 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 a cinc persones i les temàtiques s'assignen aleatòriament pel coordinador del projecte transversal al primer curs i per al segon curs, els grups són desenvolupats pels mateixos alumnes. El projecte 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'enforteixen 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. Per al curs que ve, el Projecte transversal es mantindrà perquè contribueix a proporcionar entorns reals d'aprenentatge. No obstant això, es reforçarà la informació per part del docent davant de les tasques que hauran de desenvolupar els alumnes en cada assignatura i es donarà temps de classe per a treballar i discutir sobre el projecte.

Finalment, com a resultat de les tutories i les reunions amb delegats, la satisfacció dels estudiants amb l'experiència educativa global del Grau va obtenir una puntuació de 7,62 sobre 10. Aquest percentatge es vol millorar per al curs vinent a través de la millora en la comunicació amb els estudiants i a partir d'establir tallers presencials amb els estudiants per a conèixer les seves percepcions i inquietuds sobre el Grau i la docència. Durant el curs 2017/2018 es van realitzar dos tallers amb els estudiants de primer i segon i els resultats van permetre prendre decisions sobre la necessitat de estandarditzar processos i de millorar la comunicació amb les alumnes, per tant, aquests tallers es mantindran per al curs que ve.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

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 extra-curriculars. Així, les enquestes mostren, amb les seves limitacions, que la valoració global de les distintes assignatures es mou entre el 8,25 i el 9,33, fet que es pot considerar com altament positiu. En el que respecte als mètodes docents, la puntuació oscil·la entre el 7,3 i el 8,7; en allò relatiu als sistemes d'avaluació, entre 7,66 i 8,7, en allò relatiu a la càrrega de treball, entre un 7,28 i un 8,7.

Sobre les pràctiques, que no són obligatòries per aquest Màster però que Ostelea ofereix als estudiants que vulguin fer-les, la valoració global també es força bona: tots/es els participants han realitzat les pràctiques sobre allò pel que van ser entrevistats; han comptat amb un tutor que els va fer l'acompanyament durant tot el procés i consideren que les pràctiques han estat útils pel seu futur desenvolupament professional. Aspectes a millorar són: ampliar la dotació de pràctiques disponibles i agilitzar la gestió documental que suposa el procés de pràctiques per alumnat.

MÀSTER EN GOVERNANÇA TURÍSTICA MUNDIAL

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, aquest Màster no es va oferir per al curs 2017-18.

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

GRAU EN TURISME I OCI

Durant aquest curs, per primera vegada tots els plans docents van incloure les dates de les activitats avaluatives. Addicionalment, es va estudiar la possibilitat de modificar el percentatge dels exàmens finals perquè sigui coherent amb la filosofia de l'avaluació continua. Com conclusions d'aquesta activitat i considerant la diversitat de competències i característiques de les assignatures, després de consultar al claustre i escoltar als estudiants, s'ha acordat per la Direcció del Grau aplicar-ho progressivament i començar aquest canvi amb un grup concret d'assignatures

per al curs 2018/2019. Així mateix, aquest curs es va crear un document per a signar per part tant dels docents, com dels alumnes, on s'esmenta que el docent coneix la normativa d'avaluació i que els estudiants coneixen la normativa d'avaluació establerta als plans docents de cada assignatura que ha sigut presentada per part del docent responsable. L'objectiu es minimitzar les reclamacions dels alumnes sobre les notes i el perquè dels suspensos. Aquesta iniciativa s'aplicarà novament. De la mateixa manera, es va introduir un document de compromís per al treball en grup per part dels alumnes, l'objectiu és garantir un treball homogeni i coherent per part de tots els alumnes quan es produeixen metodologies de treball en grup.

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

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

En aquest sentit, no hi ha hagut canvis respecte al curs anterior.

MÀSTER EN GOVERNANÇA TURÍSTICA MUNDIAL

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, aquest Màster no es va oferir per al curs 2017-18.

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

GRAU EN TURISME I OCI

Al curs 2017-2018, la taxa de rendiment de les assignatures del primer curs ha sigut de 72,47%, al segon curs ha sigut de 79,69% i al tercer curs ha sigut de 82,26%. La taxa de rendiment global del Grau ha sigut 78,05%.

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 (percentatge d'estudiants de primera matrícula que no estan matriculats en els dos cursos següents) va ser del 27%, es a dir, un 12% més alta de l'esperada. Aquesta situació s'explica per les diverses situacions dins del nucli familiar per al cas d'alguns alumnes, i també com a resultat de la manca de vocació amb relació al sector turístic i de l'oci que es ratifica en molts casos amb la realització de pràctiques en les empreses especialment per als alumnes de primer curs, 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.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

El curs 2017-2018 es van matricular 38 alumnes, dels quals es van graduar el 100% alumnes. La taxa de rendiment va arribar, doncs, al 100%. El temps mitjà de finalització dels alumnes es correspon amb la durada dels estudis. 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

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, aquest Màster no es va oferir per al curs 2017-18.

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

GRAU EN TURISME I OCI

Aquest subestàndard no aplica al Grau en Turisme i Oci perquè encara no hi ha graduats d'aquesta titulació. No obstant, el proper curs s'implementarà el quart curs de Grau, per aquesta raó es planteja un pla de carrera personalitzat on l'estudiant que tingui una idea de negoci pugui aprendre a desenvolupar-la. Per aquesta raó, el proper curs s'oferirà la possibilitat de participar en tallers de emprenedoria de manera conjunta amb els alumnes de postgraus de l'Escola. El nombre de tallers es de 10 per curs acadèmic. De la mateixa manera, els alumnes de quart curs que vulguin especialitzar-se tindran la possibilitat de participar en una selecció d'assignatures de Màster que s'impartiran a la tarda, donant així la possibilitat de compaginar la activitat acadèmica del Grau amb l'activitat de les assignatures que s'oferiran a partir del mes d'Octubre. Totes aquestes accions mes les accions habituals de l'Escola estan adreçades a enfortir les habilitats dels nostres estudiants i a contribuir a la seva ocupabilitat .

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

En l'actualitat, no es disposa encara d'estadístiques sobre aquesta qüestió. No obstant això, està previst que l'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 els propers cursos, i a mesura que el màster es vagi desenvolupant, es disposarà d'estadístiques fiables i definitives en relació a aquesta qüestió que permetran avaluar el grau de compliment dels objectius fixats pel centre.

MÀSTER EN GOVERNANÇA TURÍSTICA MUNDIAL

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, aquest Màster no es va oferir per al curs 2017-18.