



Escuela Universitaria de Turismo Ostelea
Universitat de Lleida

Informe de seguiment
setembre 2019

Aprovat per la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Posgraus (CERGP):04/12/2019
Aprovat per la Comissió d'Avaluació de la Universitat:18/11/2019

DADES D'IDENTIFICACIÓ	3
1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE	4
2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'INFORME DE SEGUIMENT DEL CENTRE	5
3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ	7
ESTÀNDARD 1. Qualitat del programa formatiu	7
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.	7
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.	9
1.4 La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats	10
1.5 L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultat de la titulació.	11
ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública	11
2.1 La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.	12
2.2 La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i la satisfacció.	12
ESTÀNDARD 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació	12
3.1 El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.	12
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.	13
3.3 El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continua.	13
ESTÀNDARD 4. Adequació del professorat al programa formatiu	13
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.	13
4.2 El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre l'alumnat.	15
4.3 La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat.	16
ESTÀNDARD 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge	16
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
ESTÀNDARD 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius	17
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.	19
6.3 Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.	20
6.4 Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.	21

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 08005 Barcelona // 932812380
Web dels graus:	http://www.ostelea.com/es/grado/grado-turismo-ocio
Web dels màsters:	https://www.ostelea.com/masters-turismo
Responsables de l'elaboració de l'informe:	Dr. José A. Mansilla López // jamansilla@ostelea.com Dra. Sheila Sánchez // sshanchezb@ostelea.com

Titulacions que s'imparteixen al centre (les titulacions en negreta són les que s'inclouen en aquest informe)					
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Any d'inici	Interuniv./Coord. UdL	Coordinador acadèmic
Grau en Turisme i Oci	2503355	240	2016/17	N/N	Maria del Pilar Leal
Màster en Gestió Internacional del Turisme (en procés d'acreditació)	4315560	60	2015/16	N/N	Elsa Soro (Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios) Claudio Milano (Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos) Yadur Nahel González (Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales)
Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	No disponible	60	2016/17	N/N	Claudio Milano

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 2016-2017.
- Màster en Gestió Internacional del Turisme, curs 2015-2016.
- Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins, 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 24 alumnes de nou ingrés per preinscripció, 5 traslladats procedents d'altres centres de Barcelona i 2 alumnes que van sol·licitar la plaça al rector, de les preinscripcions el 100% 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 de Destins Turístics i un altre en Gestió Internacional del Turisme d'Esdeveniments i Negocis. Per al curs 2016-17, primer any que s'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.

Arribats a aquest punt és interessant assenyalar que l'Escola Universitària de Turisme Ostelea és un centre promogut per el 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 aproximada de 700 estudiants, una plantilla de Personal Docent i Investigar (PDI) de set 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 24 persones. A més, es compta amb un gran nombre de professionals del sector turístic que treballen com a professors col·laboradors. Des dels seus inicis a l'Escola Universitària de Turisme Ostelea, s'han titulat gairebé 1.000 estudiants. 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 va decidir adherir-se 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 d'agost a setembre de 2019. En aquest procés d'elaboració s'han considerat la Memòria de Verificació i els Informes de Seguiment d'anys anteriors.

Aquest procés es va iniciar durant la segona quinzena d'agost de 2019. Amb posterioritat, a l'octubre del mateix any, dia 17 d'octubre, es va convocar la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus (CERGP) que exerceix com a garant de la Qualitat del Centre amb la intenció de comentar l'inici del procediment i l'enviament del document a la UdL. 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 periòdiques de la Directora Acadèmica de Grau amb l'equip docent, la responsable acadèmica de Grau, el servei d'atenció a l'alumne, el servei de pràctiques curriculars i tots a les òrgans corresponents. Aquestes reunions permeten treballar de forma coordinada tots els aspectes transversals de la titulació de Grau, 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 2018-2019.

3. 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	15/12/2016	--
Màster en Gestió Internacional del Turisme	23/10/2015	En procés
Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	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 2018/2019, al Grau en Turisme i Oci es van desplegar un total de 45 assignatures, 10 al primer any, altres 10 al segon any i 11 al tercer any del Grau i per primera vegada 14 assignatures al quart any del Grau. Es van impartir en anglès les mateixes assignatures de primer, segon i tercer any del curs 2017/2018 i al quart any es van impartir 8 de 14 assignatures en anglès. D'aquesta manera, el Grau reforça el seu compromís amb garantir el desenvolupament de l'anglès pels nostres estudiants. Durant aquest curs es va detectar una baixa demanda de la menció de Gestió de l'Oci com especialitat del Grau, de fet al curs 2016/2017 també s'havia detectat però es pensava que estava relacionat amb el baix nombre d'alumnes. Al curs 2016/2017 es van matricular 4 alumnes a la Gestió d'Oci i 8 a la Gestió de Direcció d'empreses i destinacions turístiques; al curs 2017/2018 es van decidir 6 alumnes per la Gestió de Oci i 15 per la gestió de Direcció d'empreses i destinacions turístiques. Per aquesta raó es planteja per al curs 2020/2021 un anàlisi de l'oferta d'optatives específicament de la menció corresponent a la Gestió de Oci ja que no compta una acollida per part del alumnat, a més dels costos i espais infrautilitzats. Malgrat això, es valorarà la resposta del alumnat davant d'aquest canvi.

Per altra banda, s'ha continuat treballant en enfortir les competències transversals dels alumnes a partir de la implementació de 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 com eina per a contrarestar l'estrès, tècniques de teatre i comunicació, rus, alemany i francès com llengües estrangeres

aplicades al turisme i a l'oci, 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 2017/2018 aquest curs també es van realitzar dues jornades de formació als docents sobre l'ús de la base de dades EBSCO i l'ús de Black Board per a docents amb l'objectiu de millorar la qualitat de la docència. Així mateix, tant docents, com alumnes estan convidats a les activitats de debat i discussió a Ostelea esmentada "*Turismo a Debate*" que es celebra un cop per mes. Durant aquestes jornades tota la comunitat acadèmica té un espai de trobada arreu de temes d'actualitat turístiques de la mà d'experts tant externs, com personal intern d'Ostelea.

Adicionalment, des del Departament d'Admissions, durant el curs 2018/2019 es va participar en 4 fires universitàries organitzades per ajuntaments i consorcis de educació, així mateix es va implementar durant aquest curs la visita a centres de batxillerat i CFGS. Es van realitzar 121 visites a centres educatius de Barcelona i la seva àrea metropolitana (Vallès, Maresme, Baix Llobregat) on a aquests centres, a més de informar-los del Grau en Turisme i Oci de Ostelea se'ls va lliurar el document "Guia de l'orientador", programa de Beques Ostelea i Catàleg explicatiu del Grau en Turisme i Oci. També es va participar en 19 activitats amb centres de batxillerat entre fires universitàries i tallers. Finalment, també durant aquest curs es va implementar les jornades de portes obertes al nostre campus de L'Hospitalet de Llobregat, per tant, es van realitzar 2 jornades, una al juny i l'altre al juliol. Totes aquestes accions estaven orientades a millorar les accions de informació i 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%, continuen compaginant la seva activitat acadèmica amb la vida laboral. Per tant, i com es va plantejar al informe del curs 2017/2018 es va presentar la modificació substancial de la memòria de la titulació per la incorporació de un itinerari online al Grau. 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 i 2018/2019.

D'altra banda, cal assenyalar que es van implementar als procediments referents a les sol·licituds d'avaluació única i de reconeixement de crèdits, malgrat la nova implantació es va identificar la necessitat de implementar mecanismes àgils a la hora del tràmit.

Al curs 2019/2020, s'implementarà la sol·licitud d'avaluació única a través del campus virtual Black Board.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb les competències i objectius de la titulació. Com acció digna de menció, cal destacar que durant el passat curs 2018/19 es va sol·licitar i obtenir la possibilitat d'oferir aquest Màster en anglès. D'aquesta manera, des de l'AQU es va enviar a Ostelea un informe de data 25/06/2018 on s'avalua favorablement la sol·licitud de modificació del títol i comina a l'Escola a comunicar-ho oportunament als estudiants. Llavors, el curs aquí mencionat es va fer amb anglès.

A més, 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 escriure 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 EN TURISME I OCI

L'evolució de les dades de matrícula al grau de Turisme i Oci del curs 2018/2019 evidencien la mateixa tendència que la del curs 2017/2018 amb un total de 30 estudiants que van accedir per a preinscripció, dels quals 6 no van iniciar el curs amb nosaltres i vam tenir 1 abandonament d'un alumne al primer quadrimestre. Als 24 alumnes que van accedir per a preinscripció i es van matricular, vam tenir també 5 alumnes de trasllats i 2 sol·licituds de places al rector. Entenem que aquest descens amb relació al curs passat pot estar relacionat amb la necessitat de millorar la difusió en centres educatius a Catalunya. Per aquest motiu, i tal com es va comentar aquest curs es van visitar 121 centres, es va crear el programa de beques d'Ostelea, el document adreçat als orientadors, es van desenvolupar 2 jornades de portes obertes. i es van realitzar 2 activitats amb instituts al nostre campus així com entrevistes personalitzades a les instal·lacions d'Ostelea.

En el curs 2018/2019 es van oferir 70 places pel primer curs en el Grau en Turisme i Oci. Es van matricular 31 estudiants en el primer curs. Del primer curs, 13 van accedir per a PAUU dels quals el 100% 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 de nou ingrés, un 73,33% són dones i un 26,67% són homes.

Un 54% dels estudiants accedeixen mitjançant les PAUU, un 46% mitjançant altres accessos.

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

- 57,14% amb una nota entre (5-6).
- 10,71% amb una nota entre (6,1-7).
- 17,86% amb una nota entre (7,1-8).
- 3,57% amb una nota entre (8,1-9).
- 10,71% amb una nota superior a 9.

A l'igual que el darrer any, s'ha aprofitat per fer difusió del Grau al Saló de l'ensenyament i es va aprofitar aquest espai per a llançar una nova campanya de comunicació al Grau esmentada "*Quien no vive no aprende*", aquesta campanya va ser protagonitzada per alumnes i professors del Grau. La valoració de la campanya ha sigut molt positiva pels comentaris dels assistents, com per les notícies publicades als mitjans de comunicació i a les xarxes socials.

Per altra banda, aquest curs 2018/2019 vam tenir un total de 16 estudiants de mobilitat, així, al primer quadrimestre vam tenir 6 estudiants procedents d'Holanda, Finlàndia, Itàlia i Perú; al segon quadrimestre vam tenir 10 estudiants de Finlàndia, Argentina i Mèxic que realitzen el curs d'estudis de turisme als seus respectius països.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

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. Un total de 11 alumnes han degut de fer, tal i como assenyala la Memòria del Màster, els crèdits formatius i l'examen corresponents als complements formatius necessaris. Tots van passar aquests exàmens.

Els orígens dels alumnes és molt divers: una part són espanyols (1) i catalans (1) però molts d'ells són originaris d'altres països (20), majoritàriament d'Amèrica Llatina, però també molts d'altres països europeus i, fins i tot, dels Estats Units. Pel que fa a les places ofertes, 100, el número d'alumnes inicial ha estat encara força per sota: en total s'han matriculat 22 alumnes. No obstant això, des d'Ostelea es pensa que, al tractar-se encara d'un màster molt nou, però amb molt recorregut s'espera que en properes edicions aquest nombre s'incrementi sensiblement.

1.4 La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats

El centre disposa de mecanismes de coordinació docent adequats, estructurats en diversos nivells i recollits al Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ). 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. Aquestes direccions responen al Director General de l'Escola.

El segon nivell és el de la coordinació acadèmica. Aquesta s'encarrega d'introduir i modificar la informació relativa a les titulacions en les corresponents aplicacions informàtiques; dels tràmits administratius i informació sobre matriculacions; d'executar les modificacions dels Plans Docents Anuals, i de validar les notes i les actes. El centre disposa d'una plantilla de Personal Docent i Investigador (PDI), fins a 7 persones, 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 i atenció a l'alumne, 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 al 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. 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.

Dins de l'estructura i l'organigrama ordinari de coordinació de l'Escola, els principals nivells de decisió són la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Posgraus (CERGP), i la Junta de Centres. Aquestes dues esferes de coordinació han estat reforçades aquest darrer any. Encara que és possible trobar tota la informació relativa al Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) d'Ostelea a la web del Centre (<http://marketing.eae.es/Sistema%20de%20garantia%20de%20Calidad.pdf>) en línies generals es pot dir que la Junta de Centre és l'àrea de coordinació màxima, el més alt nivell de decisió

d'Ostelea, mentrestant que la CERGP és l'àmbit a on es prenen les decisions més immediates i de abast a curt termini.

Durant el passat curs, la CERGP s'ha reunit un total de tres vegades, a l'octubre de 2018, i al febrer i a l'octubre de 2019. La Junta de Centre, per la seva part, l'última vegada que es va reunir va ser al maig de 2018.

Entre les accions de millora contemplades trobaríem un major desplegament de les eines de coordinació contemplades en el SGIQ (reunions de Departament, claustres del professorat, etc.), així com el desplegament d'altres de les procediments establerts. En concret, es començarà amb una proposta de realització de un parell de trobades anuals del tres Departaments dels que, ara mateix, consta l'Escola: una primera a l'inici del curs acadèmic i una altra abans de finalitzar el mateix. En ho que respecta als Claustres de Professorat, l'idea és fer aquests àmbits de coordinació més sostenibles, és a dir, consolidar-los com espais de trobada i coneixement entre el professorat. Així es tractarà de realitzar dos trobades anuals del tres Departaments de l'Escola: una primera a l'inici del curs acadèmic i una altra abans de finalitzar el mateix, i consolidar els Claustres de Professorat com espais de trobada i coneixement entre el professorat

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

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 d'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.).

Entre les propostes de millora per aquest any estaria l'adequació de la nova Normativa aprovada per la UdL durant el darrer curs a les característiques pròpies d'Ostelea. Així, l'Escola té, ara mateix, una normativa que es considera s'ha considerat no respon a les necessitats i els atributs d'Ostelea. Van ser posades en marxa just a l'inici de la seva conversió en Centre Adscrit a la UdL i, després d'aquests anys de funcionament, es van mostrar com ineficients. És per això que, des d'Ostelea, es vol fer una avaluació dels mateixos aprofitant la nova aprovació normativa per part de la UdL. Així, s'adequarà la nova Normativa aprovada per la UdL durant el darrer curs, així com la posada en marxa a l'àmbit de funcionament de l'Escola

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.

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). En el campus està penjada tota la

normativa del centre, dels estudis i de les assignatures i matèries. Així, el alumnes a l'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 son ja visibles i públics a la web d'Ostelea.

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

A la pàgina web de l'Escola es possible trobar tota la informació relativa a l'accés als diferents estudis que es porten a terme, a la matrícula, als plans d'estudi, a la planificació operativa del curs, al professorat, les pràctiques externes/professionals, als programes de mobilitat, als treballs fi de grau i màster. Com novetat, des d'engany és possible trobar a la web els informes de seguiments realitzat per Ostelea fins la data d'avui (2016/17 i 2017/18). També és possible trobar els indicadors i taxes educatives establertes per l'AQU para la correcta avaluació de les titulacions i els centres de l'àmbit català. La direcció on trobar aquesta informació és la següent: <https://www.ostelea.com/conocenos>

Aquesta informació es dinàmica, de forma que s'actualitza i canvia conforme avança el curs. Com element de millora es pot mencionar l'adequació –actualment en marxa- del nom dels diferents programes de postgrau actualment oferts a la realitat de la Memòria Acadèmica aprovada per les instàncies oficials.

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

Aquest darrer curs s'ha començat a fer servir una nova eina per recollir la informació relativa a l'avaluació que els estudiants realitzen dels professor i les titulacions. Amb anterioritat, es feia servir el *Google Form*, però, donada l'escassa eficàcia del mateix, s'ha optat per fer servir l'aplicació *Survey* en combinació amb el Gestor Acadèmic habitual de l'Escola. Amb la utilització d'ambdues eines, s'ha pogut avançar fortament en la recopilació del parer de l'alumnat i s'ha augmentat de forma significativa la participació en les enquestes. Aquesta informació, tal i com s'ha assenyalat en l'epígraf anterior, està disponible en la web d'Ostelea, concretament en l'apartat destinat als Informes de Seguiment anuals.

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.

Tal i com es va comentar amb anterioritat, aquest curs 2018/19 es pot dir que ha estat el curs en el que el SGIQ s'ha estabilitzat després de la seva creació i primera implementació. L'aposta

d'Ostelea s'ha basat en posar en marxa els mecanismes bàsics de coordinació –Comissió d'Estudis de Graus i Posgradus (CEGP) i Junta de Centre- i d'haver reforçat àmbits com les reunions de coordinació setmanals del equip de PDIs a càrrec de la Coordinació dels Programes.

Durant el pròxim curs, la idea que es planteja des de l'equip directiu de l'Escola serà avaluar la correcta implementació i funcionament del que ja està aprovat i la posada en marxa d'àmbits fins ara no desplegats, com les Reunions de Departament i la resta de procediments contemplats en el SGIQ. S'avaluarà la correcta implementació i funcionament i posada en marxa dels procediments contemplats en el SGIQ i es re-avaluar els procediments de l'Escola dissenyats en un principi: veure la seva idoneïtat, los resultats oferts i analitzar una possible simplificació dels mateixos

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.

Les eines posades en marxa durant aquest any han estat molt útils a l'hora de recollir la informació i el resultats més rellevants de les titulacions. A més del canvi produït, passant de la utilització de formularis *Google Form* a les plataformes combinades *Survey* i *Gestor Académico*, s'ha continuat amb les reunions quadrimestrals entre els Directors dels diferents Programes Acadèmics, les tutories i les reunions de claustre. Totes aquestes accions s'han mostrat com realment eficients a la hora de realitzar la gestió de les titulacions i avaluar la satisfacció dels diferents grups d'interès.

Des d'Ostelea es pretén continuar amb aquesta dinàmica, sempre amb la mirada posada en el futur dels estudiants.

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

Per aquest proper curs està prevista una re-avaluació dels procediments de l'Escola dissenyats en un principi: veure la seva idoneïtat, los resultats oferts i analitzar una possible simplificació dels mateixos.

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 2018-19, el 63% de les hores totals dels quatre cursos del Grau van ser impartides per professorat doctor un percentatge menor que el curs anterior, aquest fet es deriva de la incorporació de més professorat no doctor a les assignatures optatives del quart curs del Grau, on es vol tenir un perfil més professional i proper a la realitat immediata del sector; des de la direcció del Grau es considera que el perfil professional a quart curs pot ajudar a enfortir les competències professionals dels alumnes abans de acabar la carrera. Per altra banda, cal dir que el 40% de les

hores de docència van ser impartides per professorat doctor acreditat i 37% de les hores dels quatre cursos van ser impartides per professors no doctors. Cal dir que part del professorat contractat està en procés de acreditació i té docència assignada per al proper curs. Respecte als tres primers cursos no hi han hagut canvis significatius en la assignació de docència, no obstant això, la docència d'algunes assignatures coordinades per doctors es va reforçar amb hores de docència impartida per professionals del sector.

Malgrat l'anterior, hem tingut una incidència en una assignatura de tercer any, en la qual, es va incorporar una doctora acreditada i amb certificats de coneixement de la llengua anglès com a coordinadora de l'assignatura. No obstant això, després de l'inici del curs, vam rebre queixes de les seves competències. Una vegada analitzada la situació i per a garantir la qualitat del procés d'ensenyament-aprenentatge, es va prendre la decisió que no continués com a professora col·laboradora a Ostelea, perquè el seu component pedagògic no ha sigut l'esperat per la direcció del Grau.

D'altra banda, al 2018/19 es va oferir el quart curs per primera vegada i 10 de les 14 assignatures van ser impartides per doctors. El conjunt de professorat doctors i no doctors es considera idoni perquè per una banda, es va aportar una visió conceptual i teòrica significativa i d'altra, es va valorar la experiència professional com una aportació al procés educatiu i al coneixement de primera mà del sector.

Adicionalment, 3 dels professors del Grau es troben acabant el seu doctorat, dos d'ells imparteixen classes al primer curs. D'aquesta manera, es reforça el perfil investigador del claustre i s'espera que durant el curs 2019-20 es trobin entre el professorat doctor. A més a més, 4 dels professors doctors (van impartir 460 hores al curs 2018-19) es troben en procés d'acreditació i s'espera que puguin obtenir-la al llarg del curs 2019-20, millorant així el percentatge d'hores impartides per professors acreditats.

En general, la satisfacció amb el professorat es de 7.7 sobre 10, tres dècimes superior al curs precedent. En 11 de les assignatures la satisfacció global de l'alumnat es troba per damunt dels 9 punts. Només hi ha un docent amb una puntuació per sota de 5 punts. Com que aquesta situació la vam tenir també el curs passat, s'ha decidit que per al proper curs aquest docent no continuï com professor col·laborador al Grau. A l'igual que el darrer curs, els resultats de les enquestes s'han enviat als professors amb l'objectiu de que mantinguin els punts forts i reforcen els punts febles pel curs vinent. Cal esmentar que la enquesta de la assignatura de TFG va tenir molt baixa taxa de resposta i es va llançar adreçada a conèixer el desenvolupament dels tutors del TFG i no del coordinador de la assignatura de TFG.

Continuant amb la satisfacció de l'alumnat, es mantenen les diverses eines per valorar-la tal com les enquestes, amb un 50,51% de respostes, i les reunions amb delegats de classe. Així mateix, tot i que es va a desenvolupar positivament el Pla d'Acció Tutorial, hem rebut suggeriments tant per part dels alumnes com del tutors.

Així, es planteja per al proper curs tenir dues enquestes per a aquesta assignatura (TFG), una adreçada al professor coordinador de la assignatura i altre per a conèixer el desenvolupament dels tutors de los TFG's. A més, reforçar la comunicació i motivació als estudiants per que hi participen

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

El claustre de professors del màster s'adequa perfectament tant als continguts acadèmics com a l'orientació professional dels mateixos. El 80% del total dels professors són doctors i el 60% del total dels professors són acreditats. 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.

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: la mitjana de valoració dels professor ha estat del 7,15 (escala 1-10) i tots han estat per sobre del 7,00.

4.2 El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre l'alumnat.

GRAU EN TURISME I OCI

Tal i com es va a planificar aquest curs es van realitzar tres jornades de formació per als docents. La primera sobre l'ús de la base de dades EBSCO, la segona sobre eines educatives que ofereix el campus virtual Black Board i finalment una sobre estratègies cooperatives per a l'aprenentatge per competències. Totes aquestes accions tenen per objectiu enfortir les competències pedagògiques del nostre professorat i per tant, la qualitat de la docència.

Al igual que el curs precedent, 5 professors del Grau (2 més que a 2017-18) van realitzar estades de mobilitat de docència a universitats de Finlàndia, Holanda i Itàlia en el marc del programa ERASMUS STA. Aquestes accions van contribuir a millorar les competències pedagògiques dels nostres docents i en paral·lel van contribuir a enfortir les relacions institucionals de Ostelea.

Amb relació a la recerca, els membres del Centre d'Investigació, Divulgació i Innovació Turística (IDITUR) van desenvolupar accions de divulgació, recerca, innovació docent i consultoria. Específicament, es van publicar 31 articles científics, es va participar en 24 congressos internacionals, es van organitzar 2 conferències científiques internacionals una per al ATLAS (Association for Tourism and Leisure) i l'altre es va organitzar de manera conjunta amb la Universitat de Barcelona (3rd Congreso On/OFF Marketing Decision Making). Així mateix, es van publicar 38 articles d'opinió, es van publicar 8 reports de divulgació i 12 notes de premsa. També es van organitzar 15 jornades de debat turístic esmentades "*Turismo a debate*" i 12 tallers d'investigació adreçats al alumnat de Grau i Postgrau.

Per altra banda, per part del professorat col·laborador no hi ha canvis significatius respecte a la seva activitat científica i divulgativa malgrat que es va llançar des d'IDITUR una convocatòria per a incentivar la seva participació en la divulgació de la seva activitat professional a través d'Ostelea. Es constata que el professorat col·laborador continua col·laborant amb diferents grups de recerca i xarxes professionals.

Així, es donarà a conèixer les eines existents (Erasmus +, etc.) per portar a terme les accions de mobilitat.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

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, como en les reunions dels delegats amb el centre, com en converses informals amb el coordinador del màster. En relació a les enquestes, el alumnat valora amb una mitjana del 7,37 sobre 10 els mètodes docents utilitzats pel conjunt del professorat. La nota més baixa ha estat un 6,29 sobre 10. 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.

El centre forma part del grup Planeta i participa del plans de formació i desenvolupament del grup on s'ofereixen cursos d'anglès, *time management*, entre altres. El Personal Docent i Investigador (PDI) del centre accedeix i es beneficia d'aquests plans de formació. Per altra banda, el centre organitza seminaris i tallers de formació adreçats als professors externs. Per altra banda, el centre disposa d'un grup de recerca amb pressupost: el Grup de Recerca IDITUR). 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.

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.

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. 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. Es trobarà més informació sobre aquest PAT a l'apartat 6.1.-

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 què és el centre, els estudis i els diferents serveis que el centre posa a disposició dels alumnes. De la mateixa manera, i tal com 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.

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 Emerald insight, 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 EN TURISME I OCI

Durant el curs 2018/2019 es va posar en marxa la iniciativa esmentada "*case study*" que es va introduir resultat de una experiència docent viscuda a un ERASMUS *teaching staff mobility* a Holanda. L'objectiu del *case study* plantejat de manera conjunta amb la institució Proecuador, plantejava un repte de desenvolupament turístic a la destinació Equador. El repte real el tenien que resoldre els estudiants barrejats de manera aleatòria per grups que comptaven amb alumnes dels quatre cursos del Grau. Els estudiants van tenir durant una jornada que dur a terme propostes per a afrontar el repte plantejat per Proecuador. Posteriorment, tots els grups

presentaven les seves propostes a un tribunal de docents que donaven retroalimentació sobre les propostes presentades.

Amb relació al TFG, aquest curs acadèmic es va llançar una enquesta a les empreses amb les que Ostelea té conveni, l'objectiu de l'enquesta era conèixer problemàtiques que poguessin ser tractades com part de temàtiques de TFG. Malgrat la taxa de resposta per part de les empreses va ser baixa, les temàtiques que van sortir es van incorporar al catàleg de temes a tractar com possible TFG per a les alumnes de quart any. Cal dir que, amb relació al TFG que es la primera vegada que es va implementar i es van matricular 11 en aquesta assignatura, dels quals 6 van desenvolupar i defensar el TFG, un alumne va suspendre i 4 no van presentar finalment el TFG perquè van considerar que no estaven preparats per a presentar-ho per raons de temps.

Respecte a les pràctiques i amb el ànims de donar més informació als estudiants i millorar l'acompanyament durant la recerca de pràctiques, es van introduir un total de 8 tallers sobre recerca de pràctiques al nostre portal, la creació de CV, informació sobre el departament de practiques i un taller sobre Linkedin. Així mateix i amb l'ànim de donar importància a la professionalització dels nostres alumnes es va introduir una jornada de Photoshooting professional, la foto dels alumnes es va incorporar al seu currículum. Cal esmentar que les accions com cicles de management, directius, *Talent Tourist Week* es continuen fent a Ostelea. Per altra banda, cal dir que la assistència als tallers per part dels alumnes es molt baixa malgrat que s'incorporen com a part de la assignatura de pràctiques.

Durant el curs 2018/2019 es van publicar al portal web del servei de pràctiques un total de 767 ofertes de pràctiques nacionals i internacionals adreçades al Grau, es va oferir 9 tallers sobre desenvolupament de pràctiques i cerca de pràctiques dins el portal, també es va fer 1 taller de incursió laboral al mes de febrer adreçat a els alumnes de quart curs de Grau 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 oferiran els tallers dins de l'assignatura de pràctiques, es a dir, com part que complementa la participació de l'assignatura. Aquest curs, es continua amb un percentatge significatiu (28%) de alumnes que treballen i que volen reconèixer la seva activitat laboral per la assignatura de pràctiques, les sol·licituds es van valorar per part del departament de pràctiques i sobre tot es va verificar la correlació de les competències adquirides a la feina amb les competències establertes para cada nivell de la assignatura de pràctiques. Finalment, com part de les millores, es va millorar el control de l'assistència a les *company meetings* organitzats tant al campus d'Aragó, com a Hospitalet, així mateix, es va implantar una base de dades per a fer un seguiment més acurat de la trajectòria de l'estudiant, es va millorar la informació sobre recordatoris, sol·licitud de documents i en general, tots els esdeveniments relacionats amb l'ocupabilitat dels nostres alumnes.

També es va continuar amb el projecte transversal, el qual és comú a totes les assignatures pels alumnes de primer curs i als alumnes de segon curs. Aquest curs, es va valorar especialment el canvi produït a la metodologia de treball i les competències per a cada curs. Malgrat la implicació dels alumnes que es important dins del projecte transversal, es va identificar un nivell d'estres als alumnes de primer curs per la manca de treball en equip per part dels seus companys el que dificulta una bona cohesió del grup.

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 7,74 sobre 10 una mica més alta que el curs passat però no realment significativa, per tant, es planteja continuar treballant en la línia de millorar la satisfacció del Grau, així aquest any es va implantar el Comitè de Planificació de Esdeveniments del Grau que te com finalitat la apropiació dels estudiants amb el Grau i amb la institució, així mateix es planteja la millora del Plan de Acció Tutorial per al curs vinent. Cal dir que la valoració global del Grau per part dels estudiants de intercanvi va obtenir una puntuació de 8.25 sobre 10, es a dir, ha sigut més alta que la obtinguda per a els estudiants de Ostelea. Durant el curs 2018/2019 es van continuar amb els tallers amb els estudiants de primer, segon i tercer any, així, es van desenvolupar 3 tallers i els resultats van permetre prendre decisions sobre la millora en la coordinació dels diferents departaments.

D'aquesta manera, es proposa repetir i enfortir els tallers de carrera professional, introduïnt l'assistència obligatòria de cara al proper curs acadèmic i, a més, desenvolupar un projecte real dins del projecte transversal en contacte amb la realitat del territori

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

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 EN TURISME I OCI

Durant aquest curs es va introduir la modificació del percentatge de les activitats avaluatives per un conjunt de assignatures amb l'ànim de restar pes a l'examen final i fomentar així l'avaluació continua. Com part dels resultats obtinguts, es demostra un major interès per part dels alumnes a l'hora d'assistir i participar de la classe perquè la presentació d'una prova I a meitat del quadrimestre és requisit imprescindible per a presentar la prova II d'una assignatura. És a dir, es va repartir el pes de l'examen final en dues proves. Davant dels resultats, es continuarà aplicant a les assignatures del curs 2018-19 i es seguirà fent una revisió dels resultats obtinguts per part dels alumnes. Cal esmentar que el document per 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, es continua aplicant davant dels bons resultats arreu de un bon

enteniment per part del docent i de l'alumne.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

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 sistema 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'emfatitza 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 EN TURISME I OCI

Al curs 2018/2019, la taxa de rendiment de les assignatures del primer curs ha sigut de 92,46% al segon curs ha sigut de 94,05, al tercer curs ha sigut de 97,41 i al quart curs ha sigut de 96,73. La taxa de rendiment global del Grau ha sigut de 94,76%.

En relació a la taxa d'abandonament de la titulació va ser 14,08%, la qual es troba dins del rang establert a la memòria de verificació (5-15%). Respecte al primer curs, la taxa d'abandonament va ser de 18,52%. Aquesta situació s'explica per 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. Cal esmentar que es va demanar al departament de processos, l'automatització de les taxes a través del software Universitats XXI, l'objectiu era fer-ho de la mateixa manera que ho fa la Universitat de Lleida. Malgrat que el departament de processos es va posar en contacte amb el Departament de Qualitat de la UdL, el

procediment i la fórmula per a calcular-ho no es va poder posar en marxa per aquest informe.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

El curs 2018/2019 es van matricular 22 alumnes, dels quals es varen graduar 21 alumnes. La taxa de rendiment va arribar, doncs, al 86% i la taxa de eficiència a un 95%; la taxa de presentats ha sigut un 100% i la taxa d'exit ha arribat a un 98%.

Així, es proposa automatitzar el càlcul de les taxes universitàries, tant de Grau com de Màster.

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

GRAU EN TURISME I OCI

Tal i com es va comentar prèviament, al 2018/19 es va implementar el quart curs per primera vegada. Amb l'objectiu afavorir competències professionals es va a oferir als estudiants de quart la possibilitat de participar en tallers de emprenedoria de manera conjunta amb els alumnes de postgraus. No obstant això, ningú estudiant va participar degut a que treballaven mitja jornada. Així mateix, se'ls va oferir la possibilitat de participar en una selecció d'assignatures de Màster que s'impartiran a la tarda i un taller d'orientació professional, però al igual que con el taller d'emprenedors, no van assistir per incompatibilitat horària amb els seus treballs. Cal recordar que les pràctiques a l'últim curs del Grau son 12 crèdits i per tant, es va ajudar a els alumnes que trobessin practiques que s'ajustin també a les seves expectatives d'ocupabilitat. Així, 4 alumnes van decidir allargar les pràctiques i fer practiques extra curriculars que estan dins del nombre de hores permeses, l'allargament es va produir degut a la bona experiència que van tenir al lloc on es van desenvolupar les seves pràctiques.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

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.