

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

**Curs 2019-2020**

**Escuela Universitària de Turisme OSTELEA**

Presentat a la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Posgraus (CERGP): 02/12/2020

Aprovat per la Comissió d'Avaluació de la Universitat: 04/12/2020

DADES D'IDENTIFICACIÓ	4
1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE	5
2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'INFORME DE SEGUIMENT DEL CENTRE	7
3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ	8
ESTÀNDARD 1. Qualitat del programa formatiu	8
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.	8
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.	8
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 (CENTRE)	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. (CENTRE)	10
ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública (CENTRE)	11
2.1. La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.	11
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
3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.	11
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.	11
3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continua.	12
ESTÀNDARD 4. Adequació del professorat al programa formatiu	12
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.	12
4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.	13
4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat. (CENTRE)	14
ESTÀNDARD 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge (CENTRE)	14
5.1 Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.	14
5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.	14
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.	16

- 6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació. 16
- 6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació. 17

## DADES D'IDENTIFICACIÓ

<b>Universitat:</b>	Universitat de Lleida (UdL)
<b>Nom del centre:</b>	Escola Universitària de Turisme Ostelea
<b>Dades de contacte:</b>	C/ Aragó, 28 E-08005 Barcelona Tel. +34 932 812 380 Correu electrònic
<b>Web dels graus:</b>	<a href="https://www.ostelea.com/programas/grados-en-turismo">https://www.ostelea.com/programas/grados-en-turismo</a>
<b>Web dels màsters:</b>	<a href="https://www.ostelea.com/masters-turismo">https://www.ostelea.com/masters-turismo</a>
<b>Responsable de l'informe:</b>	Josep Vargas Director

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	Coordinació acadèmica
<b>Grau en Turisme i Oci</b>	<b>2503355</b>	<b>240</b>	<b>2016/17</b>	<b>N/N</b>	<b>Sheila Sanchez Bergara</b>
<b>Màster en Gestió Internacional del Turisme</b>	<b>4315560</b>	<b>60</b>	<b>2015/16</b>	<b>N/N</b>	<b>Elsa Soro (Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Eventos y Negocios)</b> <b>Claudio Milano (Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos)</b> <b>Yadur Nahel González (Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales)</b>
Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	4316010	60	2016/17	N/N	Claudio Milano

## **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 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.

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 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, atenen 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 agost a setembre de 2019. 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 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. 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 2019-2020.

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

#### ESTÀNDARD 1. Qualitat del programa formatiu

##### 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 *Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria*, en les dates següents:

TITULACIÓ	DATA VERIFICACIÓ	DATA RENOVACIÓ
Grau en Turisme i Oci	15/12/2016	
Màster en Gestió Internacional del Turisme	23/10/2015	18/05/2020
Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	23/01/2017	En procés

##### 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

##### *Accions de millora que es van introduir durant el curs acadèmic 2019-2020*

Es va introduir l'obligatorietat de l'assistència als tallers oferts des del Departament de Carreres Professionals, ja que contribueixen a millorar la ocupabilitat dels estudiants i a la recerca de les pràctiques curriculars. Per això, la assistència als esmentats tallers forma part del sistema d'avaluació de les assignatures de pràctiques.

Es va desenvolupar un projecte real dins del projecte transversal vinculat amb la Ciudad de L'Hospitalet, lloc on es troba el campus del grau. Aquest projecte possibilita l'aplicació dels continguts de totes les assignatures de primer i segon cursos amb l'objectiu de resoldre una problemàtica real.

Es va implementar el procediment d'avaluació única a través del campus virtual, com una forma per agilitzar els tràmits.

Es van simplificar els instruments utilitzats pels tutors al Pla d'Acció Tutorial per afavorir que les tutories siguin menys rígides i que la comunicació entre tutors i tutoritzats sigui més pròxima.

Es va realitzar una modificació no substancial a la memòria respecte als semestres en els quals s'imparteixen les següents assignatures:

- Desenvolupament i sociologia de la civilització de l'oci canvia del C1 S2 a C1 S1
- Oci i recreació com activitats econòmiques canvia del C1 S1 a C1 S2

Aquesta modificació es justifica a causa de la conveniència de rebre primer els coneixements de Sociologia i després els d'Economia respecte al fenomen de l'oci. Es considera que facilitaria la



comprensió dels estudiants i que l'assignatura de Desenvolupament i sociologia de la civilització de l'oci els serveix com una bona introducció a aquest àmbit.

Els professors de totes dues assignatures concorden que efectivament, l'assignatura de tall sociològic, que al seu torn forma part de la matèria Introducció al turisme i a l'oci podria facilitar l'aprenentatge posterior de l'assignatura Oci i recreació com a activitats econòmiques, que pertany a la matèria Fonaments de l'oci.

Per al curs 2020-2021 es prevé:

Es revisaran i actualitzaran totes les guies docents per incorporar i/o enfortir la perspectiva de gènere. Específicament, respecte als continguts, la bibliografia i les activitats d'avaluació.

Es desenvoluparà la tramitació dels procediments acadèmics (compensació curricular per finalització d'estudis, avançament de convocatòria per finalització d'estudis i reconeixement de crèdits) mitjançant el campus virtual per millorar el servei i agilitzar els tràmits durant el curs 2020-2021.

## MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME

Dins de les accions de millora es proposa la revisió de la Memòria verificada per la adequació dels terminis "obligatori" i "optativa". Ara mateix això pot portar a confusió ja que les matèries de les especialitats apareixen com "obligatòries" quan són "optatives". També es pot realitzar una revisió de les competències generals i específiques per veure si se adapten actualment a la realitat del Màster.

### **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

En el curs 2019-20 es van oferir 70 places pel primer curs en el Grau en Turisme i Oci. Es van matricular un total de 22 estudiants al primer curs. Dels quals 1 procedeix de CFGS, 1 va sol·licitar plaça al rector, 1 es va traslladar d'altres estudis universitaris espanyols, 10 van accedir per homologació i els 9 restants van accedir del batxillerat. Del total d'estudiants de primer curs, el 100 % havien escollit com a primera opció el Grau en Turisme i Oci. Del total d'estudiants matriculats de nou ingrés, un 68.2 % són dones i un 31.8% són homes.

La nota mitjana d'admissió va ser 6.6 i es va comportar de la següent manera:

- 47.62 % amb una nota entre (5-6). El qual suposa un descens respecte al curs precedent.
- 19.05 % amb una nota entre (6,1-7). El qual suposa un increment respecte al curs 2018-2019.
- 4.76 % amb una nota entre (7,1-8). El qual suposa un descens respecte al curs precedent.
- 14.28 % amb una nota entre (8,1-9). El qual suposa un increment respecte al curs 2018-2019.
- 14.28 % amb una nota superior a 9. El qual suposa un increment respecte al curs 2018-2019.

Per altra banda, aquest curs 2019-20 vam tenir un total de 17 estudiants de mobilitat. Al primer quadrimestre vam tenir 7 estudiants, 3 ERASMUS i 4 d'altres programes de mobilitat, procedents d'Holanda, Itàlia, Argentina i Mèxic. Al segon quadrimestre vam tenir 10 estudiants, 6 ERASMUS i 4 d'altres programes de mobilitat, procedents d'Alemanya, Itàlia, Holanda, Corea,

Mèxic i Perú.

## **MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME**

En l'Informe d'Acreditació es va proposar adaptar el número d'estudiants el Màster a les places disponibles. El resultat final ha estat: 98 de 130 places (de origen estranger en la seva majoria), baixant, fins i tot, una miqueta amb respecte als números de l'any passat.

Vist això durant el 2020 s'havia pensat en redoblar els esforços per continuar una trajectòria ascendent en la matriculació d'estudiants. No obstant això, també és veritat que les condicions imposades per la pandèmia han impedit a molts dels estudiants de l'àrea llatinoamericana, principals interessats en els estudis que oferta Ostelea, en venir a Catalunya a realitzar amb normalitat el Programa. Així doncs, des d'Ostelea pensem que és necessari donar una mica més de temps per avaluar correctament la situació.

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

Entre les mesures proposades pel curs 2019-20, es va trobar la idea de planificar reunions de Claustre i Departament. Com es va comentar al punt anterior, degut a les condicions de la pandèmia, amb el consegüent confinament d'estudiants i professors, així com de l'equipo de coordinació acadèmica, va ser directament impossible portar a terme aquest objectiu. Des de l'Escola es va prioritzar en tot moment que els estudiants que es trobaven en aquell moment matriculats a l'Escola poguessin finalitzar sense problemes els seus estudis, cosa que va resultar altament difícil sota les condicions de control del virus. Així doncs, aquesta mesura es va projectar cap a l'any 2020-21 com objectiu a realitzar. Això no quita, no obstant, que es portessin a terme algunes reunions de caràcter virtual.

En relació a la millora de les evidències relatives a actes i acords presos, aquests han continuar amb la seva normalitat encara que, els relatius a les estàncies de decisió que quedaven per conformar, com que no es van poder portar a terme, han quedat també posposats de cara al curs 2020-21.

La introducció de camps nous en el sistema de gestió de dades que ens permetessin un maneig senzill i ràpid de la informació més enllà dels requeriments mínims, això com el disseny d'una eina de seguiment per avaluar la demanda del Màster en un idioma diferent al castellà tampoc ha sigut implementada. Esperem poder reprendre aquest tipus d'iniciativa al curs 2020-21.

### **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)**

En l'Informe d'Acreditació va aparèixer també la proposta d'adaptar la normativa recentment aprovada a la UdL a les característiques de l'Escola, així com aprovar tal adaptació dins de les instàncies corresponent. Tal i com es va comentar amb anterioritat, el confinament va impedir realitzar amb normalitat les normes proposades i aquesta ha estat una de les mesures que no s'han portat a terme. Es traslladen al curs 2020-21. El que sí es va fer és la adaptació de la normativa vigent a la situació de confinament i ensenyament i avaluació online, tal i com va suggerir el Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica.

## **ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública (CENTRE)**

La pàgina web de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea ha estat modificada aquests darrers mesos per adaptar-la i fer-la més atractiva i transparent. Dins d'aquesta iniciativa s'ha comptat amb les característiques exigides per la UdL, de forma que, en principi, se troba perfectament en línia amb les directrius de la Universitat.

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

Entre els objectius proposats estava l'elaboració de una memòria anual d'activitats que, per les restriccions del confinament, no s'ha pogut portar a terme durant el passat curs. Es trasllada la idea de la seva realització a l'any 2020-21. El que sí es va realitzar es l'adaptació de la web als requeriments de la UdL.

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

Els resultats acadèmics i de satisfacció és públic a la web de l'Escola. A més, està previst calcular els indicadors "sistema de gestió de dades que ens permetessin un maneig senzill i ràpid de la informació" que millorarà la publicació d'aquests resultats. Això sí, es portarà a terme a mig o llarg termini.

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

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

En l'actualitat, i tal i com va quedar recollit en l'Informe al Informe d'Acreditació ens troben analitzant el SGIQ de l'Escola de forma que es determini quins processos han de ser modificats i quins han de ser substituïts per altres en el marc del sistema.

### **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.**

En aquest punt, l'Informe d'Accreditació recollia la possibilitat de implementar un nou sistema de recollida de informació per l'elaboració de informes, gràfics, etc. No obstant això, ha estat molt complicat implementar una mesura d'aquestes característiques (per qüestions tècniques, pressupostàries, etc.) i, possiblement, no es portarà a terme en un temps.

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

Com ja s'ha comentat al punt 3.1, en l'actualitat, i tal i com va quedar recollit en l'Informe de l'Informe d'Accreditació ens troben analitzant el SGIQ de l'Escola de forma que es determini quins processos han de ser modificats i quins han de ser substituïts per altres en el marc del sistema.

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

### **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 2019-20, el 64,13% de les hores totals dels quatre cursos del Grau van ser impartides per professorat doctor un percentatge lleugerament superior que el curs anterior, aquest fet es deriva de Per altre banda, cal dir que el 19,75 % de les hores de docència van ser impartides per professorat doctor acreditat i 35,87% 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.

Vam tenir una incidència en una assignatura de segon any, en la qual, a causa de la descoordinació entre els docents es van produir diverses queixes. Una vegada analitzada la situació i per a garantir la qualitat del procés d'ensenyament-aprenentatge, es va prendre la decisió de modificar el professorat de la esmentada assignatura per el següent curs acadèmic.

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 como 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, 2 d'ells imparteixen classes al primer curs i 1 d'ells va defensar la seva tesi al mes de març i per tant, per al curs 2020-21 es correspondrà al grup de professors doctors. D'aquesta manera, es reforça el perfil investigador del claustre.

En general, la satisfacció amb el professorat es de 7,81 sobre 10, una dècima superior respecte al curs precedent. Només hi ha un docent amb una puntuació per sota de 5 punts. 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. Es van implementar dues enquestes per l'assignatura TFG, una adreçada al professor coordinador de la assignatura i l'altra pels tutors de los TFGs. Per altra banda, en el procés d'enquestes han hagut problemes tècnics

amb el programa que utilitzem que han impedit obtenir el resultat de 4 professors.

Continuant amb la satisfacció de l'alumnat, es mantenen les diverses eines per valorar-la tal com les enquestes, amb una mitjana de 77,78% de respostes (27% superior al curs precedent), les tutories i les reunions amb delegats de classe.

Respecte a la distribució per sexe de la plantilla de professorat i l'assignació docent, el Grau compta amb 44,44% de professores i un 55,56% de professors.

A conseqüència de la pandèmia viscuda durant la segona meitat del curs, se han ofert diverses formacions sobre docència online i híbrida per al professorat.

Per al curs 2020-21 es prevé continuar els cursos i formació al professorat en temes didàctics i pedagògics tant per la docència presencial com online.

## **MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME**

En l'actualitat la titulació disposa de fins i un total de 11 professors lectors (acreditats) i altres 11 que són considerats com associats també doctors (22 en total, un 79% del total), i quatre més que són associats no doctors. Això suposa un total del 42% de professor doctors acreditats, cosa que encaixa perfectament en la normativa vigent.

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

## **GRAU EN TURISME I OCI**

Aquest curs es van realitzar diverses sessions de formació per als docents sobre les eines educatives que ofereix el campus virtual, especialment aquelles que contribueixen a la formació online i híbrida. Totes aquestes accions tenen per objectiu enfortir les competències pedagògiques del nostre professorat i per tant, la qualitat de la docència.

Degut a la pandèmia del Covid-19, només 1 professora del Grau va realitzar una estada de mobilitat de docència al Regne Unit, en el marc del programa ERASMUS STA. Malauradament, la resta de professors no han pogut fer la mobilitat pel fet que estava prevista que la realitzessin en els mesos de març a juny.

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 i altres professors col·laboren amb grups d'investigacions d'altres universitats i mantenen una producció acadèmica que contribueix a la qualitat de la docència i a enfortir les relacions amb xarxes professionals.

## **MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME**

S'ha aconseguit l'acreditació de un nou doctor PDI, és a dir, personal fixe d'Ostelea que fa classes a aquest Màster. La incorporació de nous Doctors acreditats contractats com PDIs no està prevista, més enllà de continuar amb el foment de accions per incentivar l'acreditació de professors que ara mateix no estan acreditats. De totes maneres, aquest objectiu era a mig terme, en un període

de 5 anys.

Es podria redactar d'una altra forma? Dient que es fan accions per incentivar l'acreditació del professorat que encara no ho està?

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

Dins de l'Informe d'Acreditació s'assenyalava el objectiu de portar a terme cursos d'innovació docent i nova metodologia. Aquestes iniciatives s'han desenvolupat centrades, sobre tot, en ensenyances vinculades a mètodes online i a treure el màxim partit a la plataforma Black Board que és la que es fa servir a totes les titulacions d'Ostelea. A dia d'avui no s'ha participat en cap acció formativa organitzada des de la UdL.

La convocatòria de reunions departamentals es deixa per curs 2020-21,

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

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

Dins de les mesures destinades a incrementar les possibilitats de realització de pràctiques en empreses, es continua amb la idea de aconseguir posicions més tècniques i més vinculades a llocs de direcció i management relacionades amb les característiques de la titulació. Aquesta intenció s'ha vist una mica disminuïda com conseqüència de la pandèmia i el tancament de moltes companyies, ja sigui temporal o permanentment.

Tal i com es va comentar en punts anteriors, el disseny d'eines per recollir millor la informació necessària per la realització de informes i demés, s'ha vist endarrerida per la situació excepcional.

Una cosa que sí es farà, per primera vegada, en el curs 2020-21 és la adequació de les preguntes de les enquestes a el requeriments dels informes de qualitat i d'altres que es porten a terme per conèixer el interès i l'opinió dels estudiants en aspectes com la informació rebuda, el tracte personal, etc.

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

Ara mateix, qualsevol estudiant d'Ostelea té accés a Emeraldinsight, EBSCO, Passport (Euromonitor) i Statista i la revista de Harvard Deusto. També s'està treballant en la possibilitat de garantir l'accés a la informació de la biblioteca des de l'exterior al sistema informàtic de l'Escola.

## ESTÀNDARD 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius

### 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 2019-20 es va realitzar el "Case Study". L'objectiu del case study L'objectiu d'aquesta activitat pedagògica era presentar un repte real a tots els estudiants del grau. En el curs 2019-20 el Case Study es va realitzar amb una universitat partner de Dubai i els estudiants havien de fer propostes als hotelers sobre com enfrontar el descens de pernoctacions una vegada finalitzada l'Exposició Universal. Els estudiants van tenir durant una jornada que dur a terme propostes per a afrontar el repte plantejat. Posteriorment, tots els grups presentaven les seves propostes a un tribunal de docents de la universitat partner que va donar retroalimentació sobre les propostes presentades.

Una part del segon quadrimestre es va realitzar a través de classes online, a causa del confinament decretat a causa de la crisi sanitària. Es van impartir totes les sessions i hores programades prèviament. Només es va modificar la tipologia de docència de presencial a virtual.

Amb relació al TFG, a causa de la crisi sanitària, les defenses dels TFGs es van realitzar online a través del campus virtual i de manera sincrònica.

Respecte a les pràctiques i amb el ànim de donar més informació als estudiants i millorar l'acompanyament durant la recerca de pràctiques, es van realitzar diverses tallers sobre recerca de pràctiques al nou 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 desenvolupar 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 van realitzar de manera online. La assistència als tallers es va incorporar com a part de la avaluació de la assignatura de pràctiques.

A causa de la dificultat d'aconseguir i realitzar pràctiques a causa de la crisi sanitària es va modificar el sistema d'avaluació d'aquestes assignatures de seguint les directrius de la UdL, donant als estudiants diferents opcions per a completar els crèdits. Així mateix, es va ampliar el termini per a finalització fins al 30 d'octubre de 2020. Així mateix, es va reconèixer la activitat laboral, accions de voluntariat i pràctiques extracurriculars 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.

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. En aquest curs, el projecte va versar sobre dos espais que requereixen d'una transformació a la ciutat d'Hospitalet. En col·laboració amb la Fundació Contorn Urbà, els estudiants van realitzar propostes d'oci i turisme per a valoritzar els citats espais i contribuir al benestar de la comunitat local.

Finalment, com a resultat de les tutories i les reunions amb delegats, es va realitzar un seguiment de les qüestions que més preocupen els estudiants i es va donar resposta dels diferents temes



esmentats. Així mateix, en el marc del Pla d'Acció Tutorial es van convocar 88 tutories grupals i es van realitzar efectivament 72 d'elles. Es va realitzar una enquesta als estudiants perquè valorar el programa i als seus tutors. La qualificació mitjana obtinguda va ser d'un 7,8, resultat d'un 91,76% de respostes.

## **MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME**

Dins de les propostes està el fet d'introduir una pregunta sobre el TFM en les enquestes destinades als estudiants. També potser interessant requerir informació sobre com s'han organitzat les activitats de formació, el plantejament del TFM o la satisfacció global sota el confinament. En les modificacions en marxa sobre les enquestes, es farà també aquest tipus de millora.

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

## **GRAU EN TURISME I OCI**

Es va continuar prioritzant que el percentatge de les activitats avaluatives sigui més balancejat amb l'objectiu de reforçar l'avaluació contínua. Com part dels resultats obtinguts, es demostra un major interès i satisfacció per part dels alumnes respecte al sistema d'avaluació global.

Les activitats d'avaluació durant el període de confinament es van realitzar a través del campus virtual, respectant en la majoria dels casos les dates, criteris d'avaluació i activitats incloses en els plans docents. En els casos puntuals en els quals s'ha requerit algun canvi, va ser notificat oportunament als estudiants i inclòs en el campus virtual.

## **MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME**

Es considera que aquest objectiu s'aconsegueix correctament. Tant les proves com les diferents avaluacions portades a terme durant el confinament s'han desenvolupant seguint els criteris i les indicacions del Vicerectorat D'Ordenació Acadèmica.

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

## **GRAU EN TURISME I OCI**

Al curs 2019-2020, la taxa de rendiment de les assignatures del primer curs ha sigut de 88,89% i la taxa de rendiment global de la titulació va ser de 94,54%.

En relació a la taxa d'abandonament de la titulació va ser 17,07% la qual es lleugerament superior al rang establert a la memòria de verificació (5-15%). Respecte al primer curs, la taxa d'abandonament va ser de 13,64%, una mica inferior que el curs precedent. El major número d'abandons es va produir entre els estudiants que van acabar segon curs. Els motius varien i van



des de qüestions econòmiques fins a retorn als seus països d'origen.

A pesar que es va sol·licitar l'automatització de les taxes universitàries d'acord amb els criteris de la UdL, a causa de les urgències provocades pel Covid-19 i les limitacions laborals que va imposar, encara no s'ha resolt aquest tema. Per tal motiu, els càlculs presentats poden contenir inexactituds, ja que s'han realitzat manualment.

## **MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME**

El valors són considerats adequats i correctes. Taxa de Rendiment del 99%, d'Eficiència al 96% i de Taxa Mitja de Graduació del 95,92%.

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

## **GRAU EN TURISME I OCI**

Donat que el breu període d'implementació del programa de grau i els pocs estudiants graduats fins a la data en que es prepara aquest informe, no es disposa de estadístiques definitives respecte a aquest subestàndar. 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 propers cursos i a mesura que el grau es vagi desplegant, es podran oferir estadístiques fiables i es podrà avaluar el grau d'acompliment dels objectius fixats pel centre.

## **MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME**

La taxa d'ocupació del Màster es de 5,41, el que vol dir que hi ha 5,41 ocupats per cada un dels aturats que han fet el programa. Això pot considerar-se una taxa alta i satisfactòria.

En lo relatiu a la Taxa d'Adequació, aquesta canvia, ja que es passa a 17%, percentatge que es pot considerar baixo. En lo relatiu a la satisfacció amb la formació teòrica i pràctica rebuda, la puntuació és de 6,8 i 5,7. Ambdues son baixes i hi ha que treballar por aconseguir una major satisfacció en general.