



PEX-D-GTUR-00. PERFIL DEL PUESTO DE PRÁCTICAS PARA EL ESTUDIANTE DEL GRADO EN TURISMO

(Aprobado por la Comisión de Prácticas Externas de la FEET el 15 de diciembre de 2017)

La enseñanza universitaria en Turismo capacita al estudiante egresado para el desempeño de puestos de dirección y de responsabilidad en los diferentes ámbitos del turismo: alojamiento, restauración, intermediación, transporte y logística, planificación y gestión de destinos, productos y actividades turísticas, en alusión a lo que se suele denominar oferta complementaria y a las diferentes tipologías del turismo. Además el Grado en Turismo también capacita para ocupar otros cargos de responsabilidad en sectores directa o indirectamente relacionados con la actividad turística.

La asignatura de Practicum en el Grado en Turismo, con 18 créditos ECTS, es obligatoria y forma parte del denominado Módulo Profesional del Plan de Estudios del Grado en Turismo. En la descripción de sus contenidos indica que se trata de la realización de prácticas, por parte del estudiante, en instituciones u organizaciones empresariales del sector Turístico, públicas o privadas, que faciliten su inserción en el mercado laboral.

En el Proyecto Formativo de Prácticas Externas de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo se recoge que las prácticas tendrán una duración de 400 horas, de las cuales al menos 180 horas deben ser de permanencia en la empresa o institución que acoge al estudiante y el resto, hasta 400, se podrán realizar en la empresa o bien en otro lugar, realizando trabajos encargados por el tutor externo.

Al finalizar su periodo de prácticas, el estudiante debe tener una visión global de la empresa o institución que lo ha acogido. **En el caso particular de prácticas en hoteles y complejos de alojamiento, el estudiante debe rotar por un mínimo de 2 ó 3 departamentos.** Es muy importante hacer notar que las prácticas externas de un estudiante del Grado en Turismo no se pueden confundir con las prácticas establecidas en otras titulaciones (Formación Profesional, otros estudios relacionados con el sector). Las prácticas serán de gestión operativa y de conocimiento sobre el modo en que se realiza la organización, gestión y control del trabajo en las diferentes áreas de la empresa u organización turística.

Sin pretender ser excluyente, a continuación se muestra una lista de tareas o áreas en las que pueden desempeñar sus funciones los estudiantes en prácticas del Grado en Turismo con las que se conformará el proyecto formativo del estudiante de acuerdo con el tutor académico:





1. HOTELES Y COMPLEJOS DE ALOJAMIENTO

El plan formativo de prácticas que realizarán los estudiantes se llevará a cabo pasando por al menos dos de los siguientes departamentos: recepción, reservas, pisos, restauración, economato, administración, servicio de Spa, comercial, calidad y servicio técnico de mantenimiento.

Recepción

- Atención al cliente.
- Atención telefónica.
- Facturación de las habitaciones.
- Check in / check out.
- Reclamaciones de clientes.
- Asignación de habitaciones.
- Estadísticas.
- Comisiones.
- Resolución de conflictos.
- Control de caja.
- Coordinación y control de otros departamentos (pisos, mantenimiento...)

Reservas

- Gestión de reservas de alojamiento y eventos.
- Revenue management.
- Cuadro de mando y estadísticas.
- Etc.

Pisos

- Organización del departamento.
- Elaboración de la documentación propia de la gestión del departamento: listado de habitaciones, control de habitaciones bloqueadas, gestión de peticiones de los clientes.
- Planificación y organización de turnos de trabajo.
- Supervisar el estado de las habitaciones.
- Comunicación de averías al departamento de servicios técnicos.





Restauración

- Asistencia en atención al cliente (relaciones públicas).
- Apoyo de la operativa diaria.
- Colaboración en la promoción de los servicios de restauración.
- Supervisar las operaciones diarias del departamento de alimentos y bebidas.
- Asistir al director de área en el control y análisis continuo para optimizar los procesos propios del departamento.
- Velar por la correcta aplicación de los estándares de calidad y servicios definidos por la empresa.
- Planificar la plantilla necesaria para el departamento en función de la ocupación prevista y según la necesidad real.
- Crear procedimientos para la mejora del servicio.
- Coordinar y supervisar la preparación, presentación y servicio de productos alimenticios para asegurar la más alta calidad, en cocina.
- Etc.

Economato

- Control y recepción de mercancías.
- Entrada de mercancías y facturación de las mismas.
- Colocación de mercancía.
- Gestión de inventario.
- Entregas a diferentes departamentos.
- Atención telefónica con los proveedores.
- Facturación y cobro.
- Gestión de albaranes y facturas.
- Gestión de pedidos.
- Análisis y comparativa de precios.

Administración

- Gestión de acreedores, albaranes y pedidos.
- Control de pagos.
- Recursos humanos (nóminas, cuadrantes, horarios...)
- Gestión y justificación de subvenciones.
- Etc.





Spa

- Gestión de reservas de Spa.
- Servicio de atención al cliente de Spa.

Departamento comercial

- Gestión de cupos (touroperadores, online, web...)
- Confirmación de peticiones, modificaciones y cancelaciones.
- Gestión de la reputación on line en redes sociales.
- Colaboración en el diseño de productos turísticos.
- Organización de eventos.
- Gestión y control de material promocional.
- Organización de campañas turísticas.
- Participación en ferias.
- Elaboración de informes y estadísticas sobre el sector turístico.

Calidad

- Analizar las encuestas de satisfacción de clientes con la finalidad de buscar soluciones junto con los jefes departamentales.
- Etc.

Servicio técnico de mantenimiento

- Organización del departamento.
- Gestión y control de partes de incidencias.
- Etc.

2. INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS TURÍSTICAS

Promoción turística

- Gestión de contenidos en las redes sociales.
- Seguimiento de publicaciones sobre el destino.
- Elaboración de clipping de publicaciones sobre el destino y eventos a realizar.





- Creación de contenidos en las páginas web del destino.
- Búsquedas de información en internet.
- Actualización de bases de datos de touroperadores.
- Atención telefónica y vía mail de clientes, patrocinadores, asociados y colaboradores.
- Ayuda en el diseño de material promocional, en la redacción de informes y elaboración de presentaciones.
- Organización de eventos, ferias, press trip, fam trips y press request.
- Programación de viajes de prensa o familiarización.
- Traducciones en inglés o alemán.
- Elaboración de cuestionarios de satisfacción y estadísticas.
- Gestión de reservas y establecimientos asociados.
- Gestión de control de cuotas de los asociados.
- Facturación, gestión de proveedores, gestión comercial.
- Recepción de correspondencia.
- Asistencia a dirección.
- Creación de campañas con gestión de promoción y contactos.
- Ayuda en la promoción y organización de eventos.

Información y comunicación turística

- Atención al cliente en puntos de información turística (front desk).
- Colaboración en la gestión de contenidos en canales social media.
- Colaboración con el departamento del portal turístico (recopilación de datos, actualización de contenidos, diseño de páginas web, etc)
- Proveer información general sobre el destino y el municipio, así como sobre las actividades que se pueden desarrollar en el mismo.
- Orientación topográfica, facilitando mapas y planos.
- Recepción de quejas y reclamaciones.
- Apoyo a la realización de visitas guiadas a centros de interés turístico.
- Realización y seguimiento de los trámites administrativos propios de la institución.
- Registro de datos estadísticos y realización de informes de los usuarios de los servicios.





- Gestión y Justificación de subvenciones.
- Etc.

Apoyo técnico a organizaciones empresariales

- Gestión de cuentas de correo electrónico y agenda
- Gestiones con la Administración Pública.
- Convocatoria de reuniones, seguimiento de los acuerdos.
- Gestiones administrativas y contables.
- Gestión con proveedores.
- Pago y elaboración de facturas.
- Etc.

Asesoramiento y consultoría

- Innovación.
- Organización de acciones formativas.
- Desarrollo de contenidos para el portal web de la institución.
- Ejecución de programas europeos de ámbito turístico;
- Puesta en marcha de acciones de promoción turística en coordinación con otras entidades público-privadas.
- Apoyo a la dinamización y mejora de la presencia de las empresas en redes sociales.

3. INTERMEDIARIOS TURÍSTICOS

Agencias de viajes / OTAS (agencias on line y centrales de reservas on line).

- Programar, organizar, operar y controlar viajes combinados.
- Vender derechos de uso de servicios turísticos.
- Gestionar unidades o departamentos específicos de agencias de viajes o consultorías y participar en el desarrollo de sus programas comerciales.
- Atención al cliente.
- Gestión de reservas, presupuestos a través de herramientas que manejará en la oficina (Amadeus, Combino, etc.)
- Venta de entradas.





- Venta de seguros de viaje
- Etc.

4. OTRAS EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS (EMPRESAS DE GESTIÓN DE EVENTOS, DE ORGANIZACIÓN DE EXCURSIONES, ETC.)

Dada la amplia diversidad de empresas que se pueden incluir en esta categoría se analizarán las propuestas caso por caso.

