

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

**Curs 2020-2021**

**Escuela Universitària de Turisme OSTELEA**

Presentat a la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Posgraus (CERGP): 15/11/2021

Aprovat per la Comissió d'Avaluació de la Universitat: 03/12/2021

DADES D'IDENTIFICACIÓ	4
1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE	6
2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'INFORME DE SEGUIMENT DEL CENTRE	9
3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ	10
ESTÀNDARD 1. Qualitat del programa formatiu	10
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.	10
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.	10
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.	12
1.4. La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats (CENTRE)	13
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)	14
ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública (CENTRE)	15
2.1. La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.	15
2.2. La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i la satisfacció.	15
ESTÀNDARD 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació (CENTRE)	16
3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.	16
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.	16
3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continua.	16
ESTÀNDARD 4. Adequació del professorat al programa formatiu	17
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.	17
4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.	18
4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat. (CENTRE)	18

ESTÀNDARD 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge (CENTRE)	19
5.1 Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.	19
5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.	19
ESTÀNDARD 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius	20
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.	20
6.2. El sistema d'avaluació permet una certificació adequada dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic.	21
6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.	21
6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.	22
4. PROPOSTES DE MILLORA	23

## 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 932812380 mmartinezi@ostelea.com
<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/programas/masters-universitarios-en-turismo">https://www.ostelea.com/programas/masters-universitarios-en-turismo</a>
<b>Responsable de l'informe:</b>	<b>Nom i càrrec</b> Josep Vargas Director de la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea

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>Verónica Figueroa</b>
<b>Màster en Gestió Internacional del Turisme</b>	<b>4315560</b>	<b>60</b>	<b>2015/16</b>	<b>N/N</b>	<b>Josep Ubalde</b> (Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en EntornosGlobales)  <b>Raquel Santos</b> (Especialidad en Gestión Internacional de DestinosTurísticos y Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Eventos y Negocios)

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>Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins</b>	<b>4316010</b>	<b>60</b>	<b>2016/17</b>	<b>N/N</b>	<b>Sheila Sánchez Bergara</b>

## **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, atenent les seves necessitats formatives, laborals i personals i facilitant el progrés dels seus estudiants.

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

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

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

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





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

El present informe de seguiment de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea s'ha elaborat durant els mesos de octubre a novembre de 2021. 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 d'octubre de 2021. Amb posterioritat, el dia 15 de novembre, 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 2020-2021.

### 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 Politècnica Superior van ser verificades positivament per Resolució de la *Secretaria General del Consejo de Coordinación Universitaria*, en les dates següents:

TITULACIÓ	DATA VERIFICACIÓ	DATA RENOVACIÓ
Grau en Turisme i Oci	15/12/2016	Finals 2022
Màster en Gestió Internacional del Turisme	23/10/2015	18/05/2020
Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	23/01/2017	26/04/2021

##### 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

Es van revisar i actualitzar 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 va desenvolupar 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.

Es revisaran totes les guies docents amb l'objectiu d'evitar solapaments i redundància entre els continguts, les activitats i la bibliografia de les assignatures. Els docents coincideixen que això permetria un aprofitament més gran de les classes.

Es començaran a introduir modificacions al Departament de Carreres Professionals i a les assignatures de pràctiques amb l'objectiu de simplificar els procediments de selecció, seguiment i incorporació dels estudiants a les empreses o institucions. Per això es revisaran i modificaran les guies docents, els continguts de les assignatures al campus virtual i s'introduiran nous procediments administratius.

El Departament Acadèmic farà una sessió de formació al Departament d'Admissions per tal d'actualitzar la informació que reben els estudiants sobre el grau abans d'iniciar les classes. Es considera que això millorarà la seva experiència a l'escola des de l'inici.

S'han realitzat les següents modificacions substancials i no substancials:

Grau en Turisme i Oci	Modificació No Substancial	Incorporació de la CT Aplicar la perspectiva de gènere a les tasques pròpies de l'àmbit professional en l'assignatura Treball de Fi de Grau
Grau en Turisme i Oci	Modificació Substancial	Modificació del nom d'unamenció: "Gestió d'Empreses i Destinacions Turístiques" per "Direcció d'Empreses i Destinacions Turístiques"

### 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. Aquest era un objectiu fixat per l'any 2020, no obstant això, no es va portar a terme degut a les condicions de la pandèmia i es proposarà per desenvolupar-ho aquesta proper any.

S'han realitzat les següents modificacions no substancials:

Màster en Gestió Internacional del Turisme	Modificació No Substancial	Incorporació de la competència transversal <i>CT Aplicar la perspectiva de gènere a les tasques pròpies de l'àmbit professional</i> a l'apartat 3 de la memòria i al plad'estudis en l'assignatura: - "Treball de fi de màster"
--	----------------------------	--

### MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

S'han realitzat les següents modificacions substancials i no substancials:

Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	Modificació No Substancial	Incorporació de la competència transversal <i>CT Aplicar la perspectiva de gènere a les tasques pròpies de l'àmbit professional</i> a l'apartat 3 de la memòria i al plad'estudis en l'assignatura: - "Treball de fi de màster"
---	----------------------------	--

S'avaluarà revisar les guies docents conjuntament amb la Memòria Verificada per a confirmar la inclusió la totalitat de les competències de la matèria.

### **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 2020/2021 es van oferir 70 places pel primer curs en el Grau en Turisme i Oci. Es van matricular un total de 21 estudiants al primer curs. Dels quals 4 procedeix de FP2/CFGS i els 17 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 62.0 % són dones i un 38.0% són homes.

La nota mitjana d'admissió va ser 6.8 i es va comportar de la següent manera:

- 33.0 % amb una nota entre (5-6). El qual suposa un descens respecte al curs precedent.
- 29.0 % amb una nota entre (6,1-7). El qual suposa un increment respecte al curs 2019-2020.
- 19.0 % amb una nota entre (7,1-8). El qual suposa un increment respecte al curs 2019-2020.
- 5.0 % amb una nota entre (8,1-9). El qual suposa un descens respecte al curs precedent.
- 14.0 % amb una nota superior a 9. El qual suposa una estabilitat respecte al curs 2019-2020.

Per altra banda, aquest curs 2020-2021 vam tenir un total de 9 estudiants de mobilitat. Al primer quadrimestre vam tenir 5 estudiants(provinents de Rabat Marroc) y al segon quadrimestre vam tenir 4 estudiants ERASMUS procedents d'Alemanya, Itàlia i Finlàndia.

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

L'Informe d'Accreditació del any 2019 va proposar adaptar el número d'estudiants el Màster a les places disponibles. El resultat final va estar: 98 de 130 places (de origen estranger en la seva majoria) d'aquell any.

Vist això durant el 2020 i el 2021 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.

#### **MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS**

El passat any 2020 es va passar el procés d'Accreditació d'aquest Màster. No es van proposar elements de millora dins d'aquest apartat. Encara que es va proposar adequar el número de places ofertes al número històric d'alumnes matriculats, finalment no es va portar a terme aquesta idea ja que els matriculats han pujat bastant al darrer any.

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

Entre les mesures proposades pel curs 2020-21, es va trobar la idea de planificar reunions de Claustre i Departament a través de la plataforma TEAMS. Com es va comentar al punt anterior, degut a les condicions de la pandèmia, va ser molt complicat 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 2021-22 com objectiu a realitzar. Això no treu, 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 2021-22.

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 2021-22.

### **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)**

En el darrer Informe d'Accreditació va aparèixer 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, les mesures preses per lluitar contra el coronavirus van impedir realitzar amb normalitat les normes proposades i aquesta ha estat una de les mesures que no s'han portat a terme totalment. Es traslladen parcialment al curs 2021-22. 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 i, a més, s'han adaptat algunes de les normatives de les titulacions oficials a les titulacions pròpies com element d'equilibri i homogeneïtzació dels programes formatius.

## **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, des de l'Escola s'està treballant per adaptar-la en consonància amb les directrius de la Universitat. De totes maneres, potser que, a la finalització i aprovació del present informe, no s'hagin acabat de fer totes les modificacions. S'està treballant en aquests aspectes.

### **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 mesures de control i la reorganització de l'Escola per fer front a la pandèmia, no s'ha pogut portar a terme durant el passat curs. Es trasllada la idea de la seva realització a l'any 2021-22. 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 (<https://www.ostelea.com/conocenos>). 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)**

En l'actualitat, i tal i com va quedar recollit en el darrer Informe al 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. Però això, s'està avançant en la implementació del Sistema, es va proposar crear una Comissió de Qualitat del Màster, incorporant als diferents grups d'interès i s'està apostant per mantenir les àrees de coordinació existents.

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

Veure punt anterior.

#### **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, el darrer 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 el darrer 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 2020-2021, el 53.3% de les hores totals dels quatre cursos del Grau van ser impartides per professorat doctor, el 18.0 % de les hores de docència van ser impartides per professorat doctor acreditat i el 46.7% de les hores dels quatre cursos van ser impartides per professors no doctors.

En general, la satisfacció amb el professorat es de 8,24 sobre 10. Això suposa un increment respecte al curs precedent. Només hi ha un docent amb una puntuació per sota de 6 punts. Al 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.

Continuant amb la satisfacció de l'alumnat, es mantenen les diverses eines per valorar-la tal com les enquestes, amb una mitjana de 79.0% de respostes (27% lleument 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 46.6% de professores i un 53.3% de professors. Això representa un lleument augment en la participació de les dones al claustre docent i una millora en la paritat de gènere.

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

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

El Màster en Gestió Internacional del Turisme compta amb tres especialitats distintes. Això fa que el seu número de docents sigui molt alt, ja que aquestes especialitats funcionen de forma paral·lela. De vegades, les assignatures són impartides, en les 3 especialitats, pel mateix professor, altres vegades no. És per això que el número de docents pot semblar inusualment alt. Així, en l'actualitat la titulació disposa de fins i un total de 16 professors lectors (acreditats) i altres 58 que són considerats com associats, entre doctors i no doctors entre les tres especialitats. Això suposa un total del 42% de professor doctors acreditats.

#### **MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS**

##### *Ajuda 4.1*

En l'actualitat la titulació disposa de fins i un total de 8 professors lectors (acreditats) i altres 18 que són considerats com associats. També compta amb 3 professors permanents, 2 dels quals són lectors. Això suposa un total del 34,4%% de professor doctors acreditats.

#### **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.

Dos dels nostres professors doctors permanents van cessar la relació contractual amb l'escola, cosa que va repercutir en una disminució de les hores docents permanents impartides per doctors. No obstant això, n'hem pogut recuperar algunes amb la incorporació de nou docent doctor permanent i l'obtenció del doctorat d'un docent associat.

Es preveu augmentar les hores de docència dels doctors permanents.

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

Al 2019 es va aconseguir 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, encara que es fan accions per incentivar, donant suport als mateixos, l'acreditació del professorat que encara no ho està.

##### **MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS**

El passat any 2020 es va passar el procés d'Acreditació d'aquest Màster. No es van proposar elements de millora dins d'aquest apartat.

#### **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 2021-22

## **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, a més per la vacant de la persona que portava aquest tema a l'Escola. En l'actualitat, està obert el procés de cerca d'una nova persona per aquest lloc de feina.

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, a més, per la situació excepcional.

Una cosa que sí es va fer, 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, cosa que encara no s'ha aconseguit.

## **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 2020/2021 es va realitzar el “Case Study”. L'objectiu d'aquesta activitat pedagògica era presentar un repte real a tots els estudiants del grau. En el curs 2020/2021 el Case Study va consistir que els estudiants generen propostes de solució per a les serioses dificultats que tenen els hotels en generar experiències de lleure per als adolescents.

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 sòcia que va donar retroalimentació sobre les propostes presentades.

Es van impartir totes les sessions i hores programades prèviament. No obstant això, a causa de la crisi sanitària es va modificar la tipologia de docència de presencial full time a modalitat híbrida.

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 realitzar diverses tallers sobre recerca de pràctiques al nou portal, la creació de CV, informació sobre el Departament de Pràctiques 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.

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, posarà el focus d'atenció novament a la ciutat de L'Hospitalet. Específicament al Centre Cultural Tecla Sala

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.

#### **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 estudiantos. També potser interessant requerir informació sobre com s'han organitzat les activitats de formació o el plantejament del TFM. En les modificacions en marxa sobre les enquestes, es farà també aquest tipus de millora.

#### **MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS**

Les mateixes que pel Màster anterior.

## **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 s'han desenvolupant seguint els criteris i les indicacions del Vicerectorat D'Ordenació Acadèmica.

### **MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS**

Es considera que aquest objectiu s'aconsegueix correctament. Tant les proves com les diferents avaluacions portades a terme 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 2020/2021, la taxa de rendiment de les assignatures del primer curs ha sigut de 93.0% i la taxa d'abandonament del primer curs, va ser de 4.76% (considerablement inferior que el curs precedent).

En cuanto a la taxa de rendiment global de la titulació va ser de 88.36% i la taxa de eficiència va ser de 93,8%.

El temps mitjà de graduació va ser de 4,18; pràcticament el temps previst de culminació del grau.

Finalment, si les assignatures dels quatre cursos, la mitjana d'aprovació és del 89% dels matriculats.

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

El valors són considerats adequats i correctes. Taxa de Rendiment del 87% i d'Eficiència al 78,13%.

## **MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS**

El valors són considerats adequats i correctes. Taxa de Rendiment del 92% i d'Eficiència al 100%.

### **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) implementeu l'enquesta de satisfacció dels titulats 2020/2021 que podrem informar en futurs informes.

## **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.

## **MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS**

En l'actualitat no comptem amb informació relativa a aquest Màster.

#### **4. PROPOSTES DE MILLORA**

##### **GRAU EN TURISME I OCI**

Es revisaran totes les guies docents amb l'objectiu d'evitar solapaments i redundància entre els continguts, les activitats i la bibliografia de les assignatures. Els docents coincideixen que això permetria un aprofitament més gran de les classes.

Es començaran a introduir modificacions al departament de Carreres Professionals i a les assignatures de pràctiques amb l'objectiu de simplificar els procediments de selecció, seguiment i incorporació dels estudiants a les empreses o institucions. Per això es revisaran i modificaran les guies docents, els continguts de les assignatures al campus virtual i s'introduiran nous procediments administratius.

El Departament Acadèmic farà una sessió de formació al departament comercial per tal d'actualitzar la informació que reben els estudiants sobre el grau abans d'iniciar les classes. Es considera que això millorarà la seva experiència a l'escola des de l'inici.

Es preveu augmentar les hores de docència dels doctors permanents.

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

Adaptar, a mig termini, el número d'estudiants a les places del Màster.

Planificar reunions de Claustre i Departament.

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

Adaptar la normativa recentment aprovada a la UdL a les característiques de l'Escola

Elaboració de una memòria anual d'activitats

Realitzar un anàlisi del SGIQ de l'Escola de forma que es determini quin processos han de ser modificats i quins han de ser substituïts per altres en el mar del sistema.

Garantir l'accés a la informació de la biblioteca des de l'exterior al sistema informàtic de l'Escola.

Modificació parcial de la memòria per canviar els terminis "obligatori" i "optativa"

Fer accions per incentivar l'acreditació del professorat que encara no ho està.

## **MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS**

Adaptar, a mig termini, el número d'estudiants a les places del Màster.

Planificar reunions de Claustre i Departament.

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

Adaptar la normativa recentment aprovada a la UdL a les característiques de l'Escola

Elaboració de una memòria anual d'activitats

Fer accions per incentivar l'acreditació del professorat que encara no ho està.

Formar els professors en metodologia docent, estudi de casos, maneig d'eines informàtiques

Conscienciar els professors/es de la necessitat de millorar la satisfacció dels estudiants.

Facilitar l'accés als docents a cursos d'innovació i metodologia docent als professors, amb una incidència especial en aquells i aquelles que provenen del món professional i turístic. Comptar amb les formacions dutes a terme per l'ICE de la UdL

Formar el Claustre docent en l'ús i la gestió del Campus Virtual.