



Turisme i Hoteleria
Formació / Recerca



UNIVERSITAT DE BARCELONA



Grau en Turisme

Informe de Seguiment dels curs
acadèmic

2010-11

Informe elaborat per: Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme CETT-UB

Informe revisat per: Comitè de Qualitat del Centre

Informe aprovat per: Direcció EUHT CETT-UB

1. PRESENTACIÓ	3
1.1. Fitxa Identificativa de l'Ensenyament de Grau en Turisme	4
Objectius de la Titulació	4
1.2. Seqüenciació de la Implantació de la Planificació Acadèmica	4
1.3. Tractament de les Recomanacions	5
Tractament recomanacions segons informe curs 2009-10.....	6
2. INFORMACIÓ PUBLICADA	6
2.1. Web del Centre	6
2.2. Web de l'Ensenyament	7
2.3. Seguiment i Actualització de la Informació Publicada	8
3. ANÀLISI VALORATIU DE L'ENSENYAMENT	9
3.1. Dades sobre l'Accés i Matricula	11
Informació sobre la Preinscripció Universitària	12
Perfil d'Ingrés	12
Percentatge d'estudiants matriculats de nou ingrés en funció de la via d'accés	12
Percentatge d'estudiants de nou ingrés per intervals de crèdits matriculats	13
Percentatge d'estudiants de nou ingrés matriculats per intervals de nota d'accés	14
3.2. Plans Docents	14
Estudiants repetidors per assignatura	15
3.3. Pràctiques	15
3.4. Mobilitat Nacional i Internacional	16
3.5. Treball Final de Grau	17
3.6. Queixes, Reclamacions i Suggeriments	17
3.7. Resultats	18
Nivell de satisfacció de l'alumnat sobre l'actuació docent	18
Satisfacció de la Formació Rebuda.....	19
Taxa de Rendiment mitjà dels estudiants de nou ingrés desagregada per nota d'accés/admissió.....	20
Taxa de Rendiment mitjà del conjunt dels estudiants desagregada per nota d'accés	21
Taxa de Graduació i Eficiència.....	21
Estudiants que han abandonat els estudis	23
4. PROPOSTES DE MILLORA	23
4.1. Propostes de Millora derivades de la Valoració del Desplegament de la Titulació	23
Propostes de modificació substancial del títol	23
4.2. Disseny, Implementació i Seguiment de les Accions de Millora	23
4.3. Pla de Seguiment de les Millores Proposades	26
5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE	28

1. PRESENTACIÓ

El CETT és un complex de formació integral en turisme i hoteleria que comprèn l'Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme CETT-UB, la Residència Universitària Internacional Àgora BCN – ambdues adscrites a la Universitat de Barcelona-, l'Escola d'Hoteleria i Turisme que imparteix Cicles Formatius, la Consultoria CETT Consultors, l'Hotel Alimara –de 4 estrelles-, Viatges Century.

L'Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme CETT (EUHT CETT), adscrita a la Universitat de Barcelona, és la institució de formació superior del Grup i sorgeix el 1996 amb la intenció de crear un centre de formació on es fusiona el millor del Grup CETT i de la Universitat de Barcelona; suma del coneixement profund del sector turístic que el Grup CETT lidera des de 1969 i de l'herència de més de 555 anys de desenvolupament en ciència de la Universitat de Barcelona.

L'oportunitat de constituir-se com el centre de formació especialitzat en turisme i hoteleria de la Universitat de Barcelona, sorgeix arrel de la possibilitat que ofereix el Reial Decret 259/1996, de 16 de febrer que disposa que “els estudis superiors de turisme es desenvoluparan a la universitat i als centres que obtinguin el seu reconeixement com a escoles adscrites a una universitat.”

Així el Decret 91/1998, de 31 de març aprova l'adscripció de l'Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme CETT (EUHT CETT-UB) a la Universitat de Barcelona.

L'EUHT CETT-UB ofereix en l'actualitat els següents programes formatius:

Programes de Grau

Grau en Turisme (a partir del curs 2009-10)

Aquesta titulació universitària forma professionals especialitzats en la gestió d'empreses turístiques, tant pel que fa a l'hoteleria i a la restauració, com a les empreses de viatges i les relacionades amb el món de l'oci en general.

Programes de Postgrau (Màsters)

En aquest nivell de formació l'EUHT CETT-UB realitza programes d'especialització d'alt nivell, adreçats a graduats de primer i segon cicle universitari, així com a professionals en actiu que vulguin una ampliació de coneixements i una actualització qualificada.

En el procés d'adaptació de la formació superior a l'Espai Europeu d'Educació Superior l'EUHT CETT-UB, ofereix programes de Màster Oficials:

- Màster Oficial en Direcció d'Empreses Hoteleres i de Restauració
- Màster Oficial en Gestió Estratègica d'Empreses Turístiques

1.1. FITXA IDENTIFICATIVA DE L'ENSENYAMENT DE GRAU EN TURISME

Dades Generals	2009-10	2010-11
Any en que es va començar a impartir l'ensenyament	2009	2009
Nº de Places	210	210
Nº Estudiants de nou accés	160	165
Nº Total Matriculats	811	768
Graduats al darrer curs	134	122
Nombre total de professorat (segons memòria verificada)	61	61
Nombre total de Professorat (que realment imparteix docència)	41	39

La diferència entre el total de professorat segons memòria verificada i el nombre total de professorat es produeix per a la previsió de grups/assignatura realitzada per una banda considerant un nombre d'estudiants d'accés del 100% de les places oferides, que finalment no es compleix, i per l'altra per les possibles necessitats de grups en l'adaptació dels estudiants de la diplomatura al Grau en Turisme

Objectius de la Titulació

Els objectius d'aquesta titulació es defineixen a partir de les pròpies característiques i condicions de l'evolució de l'activitat. El context en el que es desenvolupa l'activitat turística es caracteritza pel fet de tenir una ràpida transformació, exigència de qualitat, competitivitat i sostenibilitat a més d'una creixent internacionalització. Es per això que aquest Grau respon als següents objectius:

- Oferir un corpus de formació en el coneixement turístic de caràcter superior que permeti entendre i visionar el fenomen del Turisme com la homogeneïtzació de continguts que aporten les diverses àrees de coneixement.
- Respondre a les necessitats de formació existent en el context geogràfic a on s'ha d'impartir el títol, enfocades a nivells professionals de direcció en organitzacions i empreses turístiques: especialment per a perfils de direcció intermèdia i responsables d'unitats de negoci.
- Abordar els aspectes essencials per al desenvolupament competitiu i de qualitat dels futurs professionals universitaris en turisme desplegant competències personals i interpersonals dels estudiants, necessàries per a exercir la funció de lideratge en projectes i persones, en un context complex i canviant, en especial en els àmbits de la internacionalització, sostenibilitat i innovació.
- Crear les condicions per al desenvolupament de línees de recerca turística amb caràcter interdisciplinar.

1.2. SEQÜENCIACIÓ DE LA IMPLANTACIÓ DE LA PLANIFICACIÓ ACADÈMICA

L'estratègia seguida per l'EUHT CETT-UB en el procés d'implantació de la nova titulació de Grau en Turisme ha estat la de facilitar el procés d'adaptació a tots aquells estudiants en actiu interessats en participar d'aquest procés.

Aquesta circumstància comportà que, des del primer curs acadèmic de la seva implantació s'ha hagut de dissenyar l'oferta curricular completa dels 4 cursos de la Carrera.

	GRAU TURISME	DIPLOMATURA
PRIMER	206	3
Alumnes de nou Accés	160	
Venen d'adaptació de Diplomatura	46	
SEGON	286	1
Venen d'adaptació de Diplomatura	284	
Traslats Altres Escoles	2	
TERCER	97	96
Venen d'adaptació de Diplomatura	97	
QUART	222	
Venen d'adaptació de Diplomatura	205	
CETT nous adaptats a Grau	17	
TOTAL ALUMNES	811	100

Informació únicament sobre el curs 2009-10, any inici Grau Turisme

En línees generals es pot afirmar que el percentatge d'alumnes que no es varen adaptar al Grau va suposar un 12,92 % dels estudiants matriculats, essent un 8,47 % aquells que van preferir acabar els seus estudis com a Diplomats en Turisme.

1.3. TRACTAMENT DE LES RECOMANACIONS

Data del Document Oficial d'ANECA: Expedient nº 387/2008	
Recomanació	Accions Realitzades al curs 2009-10
<p>CRITERI 5: Planificació dels Ensenyaments</p> <p>Les activitats formatives haurien de guardar relació amb les competències especificades per al mòdul o matèria corresponent. S'indiquen d'una forma genèrica les diferents tipologies d'activitats formatives que es desenvoluparan el que dificulta poder apreciar la seva relació amb els competències</p>	<p>S'han realitzat les següents accions:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el disseny de cada pla docent d'assignatura s'han introduït quins components de cada competència son treballats amb els corresponents objectius d'aprenentatge que les desenvolupen: coneixements, habilitats i actituds i valors. Aquest ha estat un pas previ per a la posterior assignació de les activitats formatives idònies. 2. S'ha iniciat una prova pilot per al desenvolupament i avaluació de les competències transversals de la titulació, on es consideraran les activitats formatives necessàries.

<p>CRITERI 10: Calendari d'Implantació</p> <p>Es recomana establir la taula d'equivalència o adaptació del Diplomats en Turisme al nou Grau</p>	<p>S'ha definit una taula d'adaptació que ha estat aprovada per la Universitat de Barcelona i s'ha aplicat en el procés d'adaptació dels estudiants en actiu de la Diplomatura en Turisme a la nova titulació de Grau.</p>
--	--

Tractament recomanacions segons informe curs 2009-10

El centre no va rebre resposta a l'informe de l'AQU d'aquest curs, i en conseqüència cap recomanació de la que es pugui realitzar seguiment.

2. INFORMACIÓ PUBLICADA

En quant a la gestió de la informació que ha de ser de consulta pública, des de l'EUHT CETT-UB s'estableix dos nivells de comunicació:

- Una comunicació més de tipus general focalitzada en la informació als nous estudiants i a la societat (Web del Centre)
- Una comunicació de caire específic destinat a la comunitat del centre (Web de l'Ensenyament)

2.1. WEB DEL CENTRE

L'EUHT CETT-UB publica en el seu web: www.cett.es, tota aquella informació de caràcter bàsic relacionada amb el desenvolupament operatiu del programa formatiu, conjuntament amb els seus indicadors relacionats. Aquesta informació segueix els criteris general d'estructura i continguts unificats per a totes les titulacions de la UB

La informació pública s'ha estructurat segons els grups d'interès a qui va dirigida.

Futurs Estudiants

Informació descriptiva general, breu i sintètica amb referents per a poder demanar informació:

<http://www.cett.es/html/cat/grau-en-turisme.html>

Alumnes de Nou Accés

Informació puntual que necessiten per iniciar el procés de matrícula i les classes:

http://www.cett.es/html/cat/gradoenturis_comoaccedalgrado.html

Societat

Informació adreçada a les empreses i institucions d'àmbit acadèmic i professional i altres organismes i/o persones.

<http://www.cett.es/html/cat/grau-en-turisme.html>

Sistema de Gestió de la Qualitat

En aquest apartat, el centre publica la informació relacionada amb els indicadors de tots els seus ensenyaments oficials

http://www.cett.es/html/cat/grauenturis_sistdegestidelaquali_pres_intr.html?idMenuItem=6244

http://www.cett.es/html/cat/grauenturis_indidelense.html?idMenuItem=6264

2.2.WEB DE L'ENSENYAMENT

Informació pública sobre el desenvolupament operatiu del programa formatiu de la titulació de Grau en Turisme

Descripció General de l'Ensenyament

Admissió i orientació als estudiants, competències i objectius d'aprenentatge de l'ensenyament, professorat, estructura curricular.

<http://www.cett.es/infogt/>

Informació Relativa a les Assignatures : Pla Docent

<http://www.cett.es/infogt/>

Alumnes de l'Ensenyament

Informació més pràctica per al seguiment diari dels seus estudis i sobre tots els tràmits que puguin necessitar:

<http://www.cett.es/infogt/>

Mecanismes de Participació dels Estudiants en el Sistema d'Assegurament de la Qualitat de l'Ensenyament

Els estudiants participen a dos nivells en el seguiment de la garantia de qualitat de l'ensenyament:

- Per una banda, de forma periòdica amb el Cap d'Estudis del Grau en Turisme, es reuneix amb els representats de cada grup de la titulació, a fi de copsar les seves inquietuds i per a fer el seguiment del curs.
- Per altra banda es realitza una avaluació de la docència a partir de les enquestes d'opinió. Aquest procés es realitza poc abans de finalitzar l'assignatura i els seu resultat es analitza per la direcció i compartit amb el professor.

El centre disposa de procediments específics a on es detalla el funcionament d'aquests processos i les responsabilitats associades. Aquests procediments formen part del sistema propi de qualitat certificat per AENOR i també en funció dels requeriments del nou sistema de qualitat de l'AUDIT.

Mecanismes de defensa de l'estudiant, informació sobre els procediments d'atenció de queixes, reclamacions i suggeriments.

L'EUHT CETT-UB disposa de mecanismes per a recollir, tractar i analitzar els suggeriments, queixes i opinions dels diferents agents d'interès de la titulació, així com per a incorporar aquesta informació en la presa de decisions per a la millora de la qualitat del programa formatiu, els serveis, les instal·lacions, etc.

En el nostre centre s'han definit i implantat els procediments específics per a la recollida i anàlisi de queixes i reclamacions.

Aquest procés està integrat dins del Sistema de Gestió de la Qualitat del Centre, certificat per la ISO 9001, a més en el nou disseny del sistema de qualitat de l'AUDIT.

Aquest procediment està implantat de manera que qualsevol estudiant pot realitzar els seus suggeriments o queixes a través de la Recepció del Centre, el tutor assignat, a través de qualsevol professor, o directament dirigint-se a la Direcció de l'Escola.

En tots els casos, es registra la seva recepció, es procedeix al seu anàlisi i a l'emissió d'una resolució per a cadascuna de les reclamacions i queixes rebudes.

A més d'aquesta processos, es recullen també els suggeriments i queixes de tota la comunitat de l'EUHT CETT_UB.

El Departament de Qualitat s'encarrega del seguiment, resolució de les queixes i reclamacions, assegurant el tractament de la següent informació:

- Determinació de la naturalesa de les incidències tractades (docència, professors...)
- Determinació del responsable de la gestió i anàlisi de cadascuna de les incidències i enviament per a la seva solució
- Realització dels anàlisis globals necessaris a fi d'establir accions que evitin la repetició de les mateixes (en el cas d'insatisfaccions)

2.3. SEGUIMENT I ACTUALITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ PUBLICADA

La posada en marxa del Sistema d'Assegurament de la Qualitat introdueix els mecanismes per assegurar que la informació disponible sigui correcta i s'actualitzi amb la freqüència adequada. A tal efecte a tots els apartats del web s'indica la data de la darrera actualització.

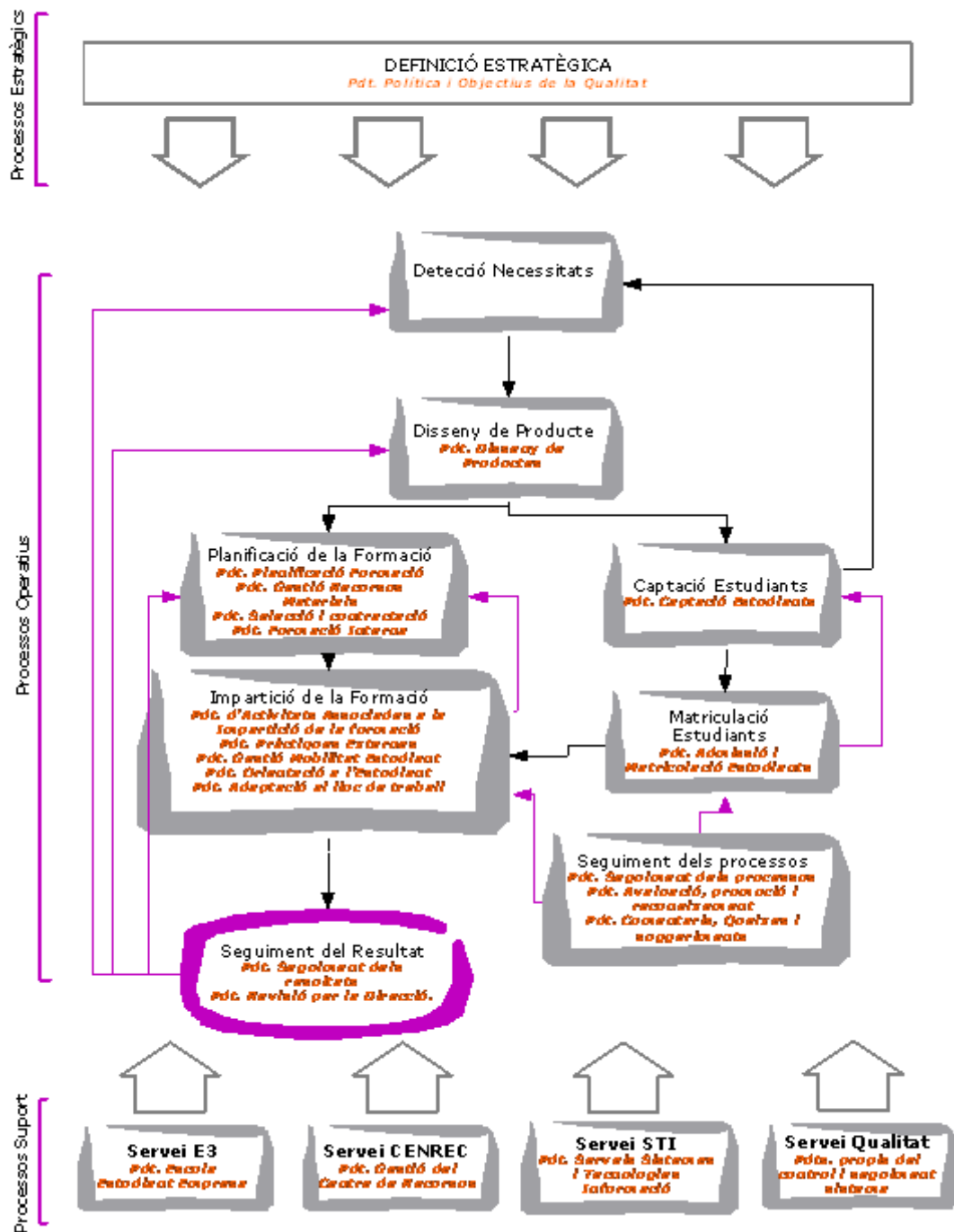
3. ANÀLISI VALORATIU DE L'ENSENYAMENT

El CETT està implicat en el procés de la millora de la qualitat des de l'any 2002 en que inicià el procés d'implantació del sistema de Gestió de la Qualitat segons les directives de la norma institucional ISO 9001:2000, incorporant una normalització en el disseny, seguiment i millora dels processos de gestió vinculats a la formació dels seus estudiants.

En aquest sentit cal tenir present la trajectòria del Centre en la definició i anàlisi d'indicadors dels processos clau de la institució i el compliment dels objectius marcats, adaptant els requeriments de la norma a la singularitat de l'activitat educativa pròpia del nostre Centre.

En aquest moment l'Escola Universitària d'Hoteleria CETT-UB està immersa en el procés de revisió del sistema i adaptant-lo als protocols que presenta el Sistema de Qualitat AUDIT amb la redefinició dels procediments, actualització d'indicadors....

A través del Comitè de Qualitat de l'EUHT CETT-UB, s'ha re elaborat el mapa de processos del centre, cosa que ha permès identificar i classificar cada un dels processos clau que intervenen en el programa formatiu de l'ensenyament.



Una de les tasques que està duent a terme aquest Comitè és desplegar el Sistema d'Assegurament de la Qualitat a través del mapa de processos i els seus procediments associats.

D'aquesta manera des del centre s'està reflexionant sobre qui i com s'ha de fer la tasca de planificació i avaluació dels diversos processos.

El nostre ensenyament s'ha iniciat en el curs 2009-10 i donat que la majoria dels estudiants que cursaven la Diplomatura en Turisme han optat per el procés d'adaptació, cal remarcar que en quant al seguiment dels processos s'ha tingut en compte aquesta circumstància i s'ha optat per a fer un seguiment més exhaustiu dels següents processos:

- Planificació de la Formació
- Captació i matriculació dels estudiants
- Impartició de la Formació
- Seguiment dels resultats

3.1. DADES SOBRE L'ACCÉS I MATRICULA

Aquestes dades han estat analitzades i aprovades per als Serveis de Màrqueting, la Direcció de l'EUHT CETT-UB i la Direcció General del Grup CETT i proporcionades per la Secretaria del Centre, i l'Oficina per a l'Orientació per a l'Accés a la Universitat.

Tot i el creixement de la demanda total dels estudis, s'ha produït uns descens en la sol·licitud de 1ª opció d'un 15,6%. Els efectes de la situació econòmica poden explicar aquesta lleu davallada en la 1ª opció, en una titulació que té un retorn en la seva rendibilitat a mitjà termini.

Dades Accés	2009-10	2010-11
Nº de Places ofertes de nou accés	210	210
Demanda en 1a. Opció	160	135
Demanda total	246	282
Ràtio demanda places /oferta global	114,28%	126,66%
Taxa matriculació en primera opció	78,13%	80%
Nota de Tall de la Titulació	5	5
Nota mitjana d'accés	6,13	7,16 ¹
Nota Quintil	7,38	9,19
Estudiants a temps complet	158	162
Taxa de matriculació	65%	62,03%

¹ Cal tenir present que, per al curs 2010-11 la nota mitjana correspon a la nota d'admissió, a diferència del curs 2009-10 en que aquesta nota no existia.

Informació sobre la Preinscripció Universitària

CURS 2009-2010

CURS 2010-2011

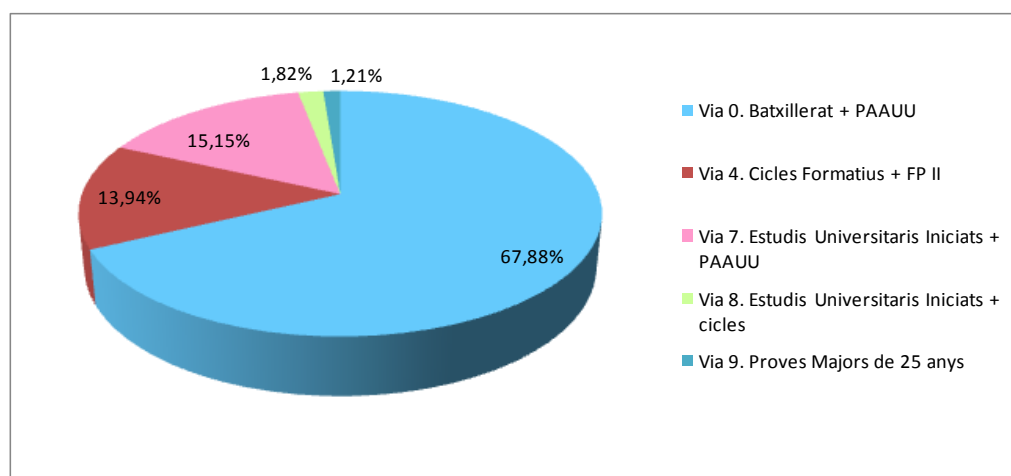
	% MATRIC ASSIGNATS	% increment assignació respecte curs anterior	% increment matriculació respecte curs anterior	% MATRIC ASSIGNATS	% increment assignació respecte curs anterior	% increment matriculació respecte curs anterior
Matrícula 1a. Preferència , reclamacions i renúncies	78,13	-24,17%	-25,60%	80,00%	-15,63%	-13,60%
Matrícula 2na. Assignació, reclamacions i renúncies	25,00	18,92%	0,00%	29,23%	47,73%	72,73%
Matrícula 1a. Reassignació preinscripció Juny	100,00	0,00%	100,00%	0,00%	-50,00%	-100,00%
Matrícula preinscripció setembre, reclamacions i renúncies	63,64	26,92%	-8,70%	56,67%	81,82%	61,90%
Matrícula 1era reassignació setembre	0,00	0,00%	0,00%	100,00%	----	----
Matrícula Inici matriculació lliure 1a. Reassignació Setembre	100,00	-50,00%	-50,00%	75,00%	300,00%	200,00%
Matrícula Febrer	33,33	100,00%	0,00%	36,36%	83,33%	100,00%
	65,85	-10,87%	-20,98%	61,01%	12,60%	4,32%

Perfil d'Ingrés

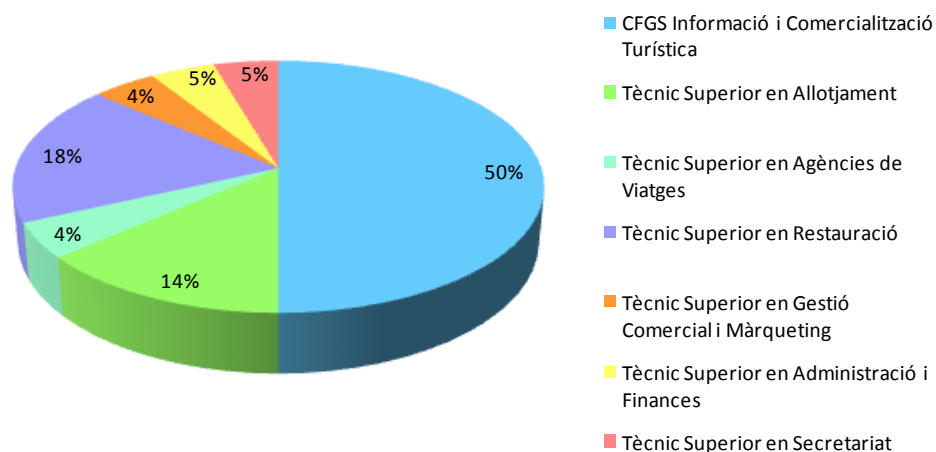
Aquestes dades han estat analitzades i aprovades per als Serveis de màrqueting, la Direcció de l'EUHT CETT-UB i la Direcció General del Grup CETT i proporcionades als serveis de secretària del centre.

Les dades recullen després de la principal via d'accés del batxillerat i les PAAUU, la segona via més important per al centre és la dels cicles formatius de les famílies d'Hoteleria i Turisme, representant quasi un 14 % de la quota de nou accés.

Percentatge d'estudiants matriculats de nou ingress en funció de la via d'accés



Via 4 - Cicles Formatius



Percentatge d'estudiants de nou ingrés per intervals de crèdits matriculats

	2009-10	2010-11
> 60 crèdits matriculats	1,88%	1,23%
60 crèdits matriculats	83,75%	88,34%
59- 30 crèdits matriculats	11,88%	9,20%
30 crèdits matriculats	0,63%	1,23%
< 30 crèdits matriculats	1,88%	0,00%

La distribució dels estudiants és molt asimètrica, concentrant-se principalment en un 85-90% d'estudiants que matriculen la totalitat dels crèdits de primer curs. En aquest sentit destacar que tenim un nombre baix d'estudiants matriculats a temps parcial, i un percentatge més o menys significatiu que matriculen menys crèdits per procedir principalment de Cicles Formatius de la família d'Hoteleria i Turisme i que accedeixen a la titulació de Grau en Turisme podent reconèixer part de la formació ja realitzada.

Percentatge d'estudiants de nou ingrés matriculats per intervals de nota d'accés

Intervals de nota d'accés	2009-10 ²	2010-11
5,00 - 5,99	44,87%	20,99%
6,00 - 6,99	38,46%	29,63%
7,00 - 7,99	15,38%	25,93%
8,00 - 8,99	1,28%	11,11%
9,00 9,99	0,00%	8,64%
> 10	0,00%	3,70%

3.2. PLANS DOCENTS

La informació sobre el nivell de publicació dels Plans Docents de cadascuna de les assignatures ha estat proporcionada per la Secretaria del Centre com a òrgan responsable de la seva publicació en l'espai corresponent del Campus Virtual per a consulta dels estudiants matriculats en la titulació de referència; i així ha estat validat pel Cap d'Estudis de la Titulació de Grau en Turisme.

Indicadors Planificació i Gestió Docent	2009-10	2010-11
Publicació plans docents	-----	-----
Assignatures amb pla docent publicat	100%	100%
Assignatures amb menys de 10 estudiants	3	2
Estudiants repetidors per assignatura	21,80%	24,85%

En el moment de la matrícula els alumnes tenen accés a un abstract de cadascuna de les assignatures del currículum a fi d'orientar-los en el procés de matrícula. No obstant això en l'entorn privat del Campus Virtual disposen de tota la informació (objectius, metodologies, temporalitzacions, activitats, avaluació...), específiques per a cada una de les assignatures matriculades.

En aquest moment s'està replantejant la modificació de la part d'informació pública sobre el contingut i disseny de l'oferta de les matèries de la titulació.

² Cal tenir present que per a l'any 2009-10 la qualificació d'ingrés a la Universitat era la nota d'accés, per al curs 2010-11 ja s'ha recollit la nota d'admissió.

Estudiants repetidors per assignatura

En aquest punt es fa l'anàlisi sobre el nombre d'estudiants repetidors respecte del nombre total de matriculats, diferenciant primera, segona, tercera i successives matrícules:

Indicadors Planificació i Gestió Docent	2009-10	2010-11
Primera matrícula	98,60%	80,10%
Segona matrícula	1,40%	18,32%
Tercera matrícula		1,48%
Quarta matrícula		0,10%

Tenint en compte la particularitat de l'any d'implantació de la nova titulació, cal tenir present que la totalitat de les assignatures del currículum de Grau en Turisme, s'impartien per primera vegada en el curs acadèmic 2009-10, el que implica que no es pugui donar la matrícula d'assignatura repetida.

3.3. PRÀCTIQUES

Aquestes dades han estat subministrades pel servei d'E3 del centre, que coordina i gestiona la formació pràctica de l'estudiant i la borsa de treball. La direcció de l'EUHT CETT-UB ha aprovat les dades i les ha analitzat.

Pràctiques	2009-10	2010-11
% d'estudiants que han completat satisfactòriament les pràctiques externes	20,7%	21,8%
% d'estudiants que participen en programes de mobilitat pràctica	2,0%	3,6%

Les dades aquí presentades corresponen a la informació sobre l'aprenentatge pràctic dels estudiants que es contempla dins de la titulació de Grau en Turisme considerant que, en el nostre cas la totalitat dels estudiants realitzen el seu aprenentatge pràctic fóra de la institució.

Així el primer indicador mostrat a la taula reflexa el percentatge d'estudiants que, matriculats dins d'un mateix any acadèmic, han completat la totalitat dels pràcticums que contempla el pla d'estudis.

Cal fer l'anotació que, en aquests dos anys d'estudi de l'informe, les dades es veuen condicionades pel procés d'adaptació de la titulació de Diplomatura en Turisme a Grau. Així ens trobem que un percentatge d'estudiants tenen alguna d'aquestes assignatures com a reconeguda de l'antic pla d'estudis i no s'han incorporat en aquest anàlisi.

La internacionalització és un dels objectius principals del centre i els esforços i recursos destinats han permès incrementar les opcions i oportunitats que els estudiants disposen per al realitzar

pràctiques externes a l'estranger. En nombres absoluts, entre els cursos analitzats, es va passar de 16 a 28 alumnes que van participar en aquest tipus de programes, fet que es valora molt positivament i que es reflexa en el segon indicador de la taula.

Es considera també interessant incorporar d'altres informacions que aporten informació interessant sobre el seguiment del desenvolupament de l'aprenentatge pràctic dels estudiants i que es veu reflectit en la taula següent:

	2009-10	2010-11
% Incorporacions/ oferta de pràctiques	39,1%	48,0%
% pràctiques que es consoliden en contracte laboral	8%	13%
Satisfacció dels estudiants sobre les pràctiques realitzades (sobre 10)	8,17	8,39
Satisfacció de les empreses sobre les pràctiques realitzades (sobre 10)	8,40	8,43

És interessant destacar que la progressió es positiva en tots els casos i com element interessant l'augment que ha suposat la conversió d'un aprenentatge pràctic en la incorporació definitiva de l'estudiant a l'empresa, passant d'un 8% al curs 2009-10, a un 13% al 2010-11

3.4. MOBILITAT NACIONAL I INTERNACIONAL

Les dades aquí explicitades han estat recollides per l'àrea de mobilitat internacional de l'EUHT CETT-UB, en diferents moments en funció de cadascun dels indicadors, associats a vegades al tancament de la matrícula de la titulació, i en d'altres al tancament de l'acolliment dels estudiants en estades temporals.

L'anàlisi de les dades correspon a la Responsable de Relacions Internacionals de l'EUHT CETT-UB que presenta la informació a la Comissió Acadèmica del Centre per a la seva validació i seguiment.

Mobilitat Nacional i Internacional	2009-10	2010-11
Nombre de convenis signats	11	12
Estudiants Estrangers en Programes de Mobilitat	4,02%	4,33%
Estudiants de Grau en Programes de Mobilitat	2,34%	3,22%
Estudiants de Nacionalitat Estrangera	7,27%	6,78%
Estudiants d'Universitats Espanyoles en Programes de Mobilitat	0,49%	0,90%

Del nombre de convenis signats 10 corresponen a acords per a la mobilitat d'estudiants i professors emmarcats dins del Programa Erasmus, i entre aquests dos cursos s'han signat dos

convenis bilaterals amb una Universitat canadenca i una mexicana.

A la vista de les dades es fa evident que acollim un nombre superior d'estudiants estrangers en mobilitat dels que s'envien des del nostre Centre, constatant però que les accions que es duen a terme per a transmetre la importància de l'experiència internacional estan mica en mica millorant aquesta circumstància, i així durant el curs 2010-11 s'ha incrementat el percentatge d'estudiants "outgoing".

En quant al nombre d'estudiants matriculats a la titulació de Grau en Turisme amb nacionalitats estrangeres, es manté una certa estabilitat al voltant del 7%, així com també amb el nombre de països de procedència que suposen uns 26.

Per contra els programes de mobilitat Sèneca no gaudeixen de tant d'èxit com els internacionals, malgrat en aquest darrer curs s'ha incrementat significativament el percentatge d'estudiants participants en aquest tipus de programa, atrets principalment per l'atractiu de la ciutat de Barcelona.

3.5. TREBALL FINAL DE GRAU

La informació recollida respecte al treball final de Grau, es correspon a les dades de que es disposa en la Gestió Acadèmica del Centre i han estat aprovades per a la Direcció de l'EUHT CETT-UB i analitzades a la comissió acadèmica del centre.

Treball Final de Grau	2009-10	2010-11
Taxa d'estudiants que realitzen el treball final de grau	69,38%	85,46%
Taxa d'estudiants que no aproven el Treball Final de Grau	0%	0%
Taxa d'estudiants amb alta qualificació del Treball Final de Grau	22,70%	28,80%

El centre disposa d'un sistema de seguiment dels estudiants que realitzen els treballs finals de carrera molt eficient, que consisteix en el seguiment setmana i presencial dels estudiants per part del tutor assignat, fet que permet establir les mesures correctores en cas de desviaments sobre la planificació de treball establerta, i assolir objectius d'aprenentatge molt positius, com demostren les dades d'aquesta taula.

3.6. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

El centre disposa d'un procediment específic per a la recollida, tractament, resposta i anàlisi de les queixes, reclamacions i suggeriments. Durant aquest curs no va haver ni cap reclamació ni queixa. Aquesta situació tan favorable es produeix en gran mesura per als mecanismes de comunicació i seguiment implantats al centre que faciliten la resolució de les incidències molt abans que es puguin convertir en un problema.

El seguiment personalitzat de l'estudiant és un dels trets diferencials del projecte d'aprenentatge del CETT.

3.7.1. SATISFACCIÓ DE L'ALUMNAT AMB L'ACCIÓ DOCENT I LA PLANIFICACIÓ D'ASSIGNATURES

El Sistema de Qualitat de l'EUHT CETT-UB contempla tres moments al llarg del curs a fi de recollir evidències sobre el grau de satisfacció de l'estudiant a dos nivells:

- L'actuació docent
- La planificació d'assignatures i dels serveis oferts pel Centre.

En aquest sentit, abans de finalitzar cadascun del semestre del curs, el Servei de Qualitat del Centre s'encarrega de gestionar l'enquestació a tots els estudiants sobre cadascuna de les assignatures que s'imparteixen durant aquell semestre i de la tabulació de les mateixes.

Nivell de satisfacció de l'alumnat sobre l'actuació docent

La informació recollida en aquestes enquestes es centra principalment amb el desenvolupament i acció docent de cadascuna de les assignatures, disposant tanmateix d'un espai de preguntes obertes per a que l'estudiant pugui complementar la seva opinió.

Les dades que es recullen en la taula adjunta reflexa el percentatge d'estudiants que a la pregunta "En general, estic satisfet/a amb la qualitat del treball desenvolupat pel/per el professor/a", l'han valorat amb una puntuació superior a "6". En aquest sentit i donat que la dinàmica de les assignatures pot ser diferent en funció de les tipologies, s'ha desagregat la informació en funció dels diferents tipus d'assignatures que s'identifiquen en la Carrera:

Satisfacció alumnat actuació docent	2009-10		2010-11	
	1r semestre	2n semestre	1r semestre	2n semestre
Assignatures troncales	94,00%	100,00%	80,00%	97,50%
Assignatures optatives	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%
Assignatures de llengües		100,00%	100,00%	96,96%

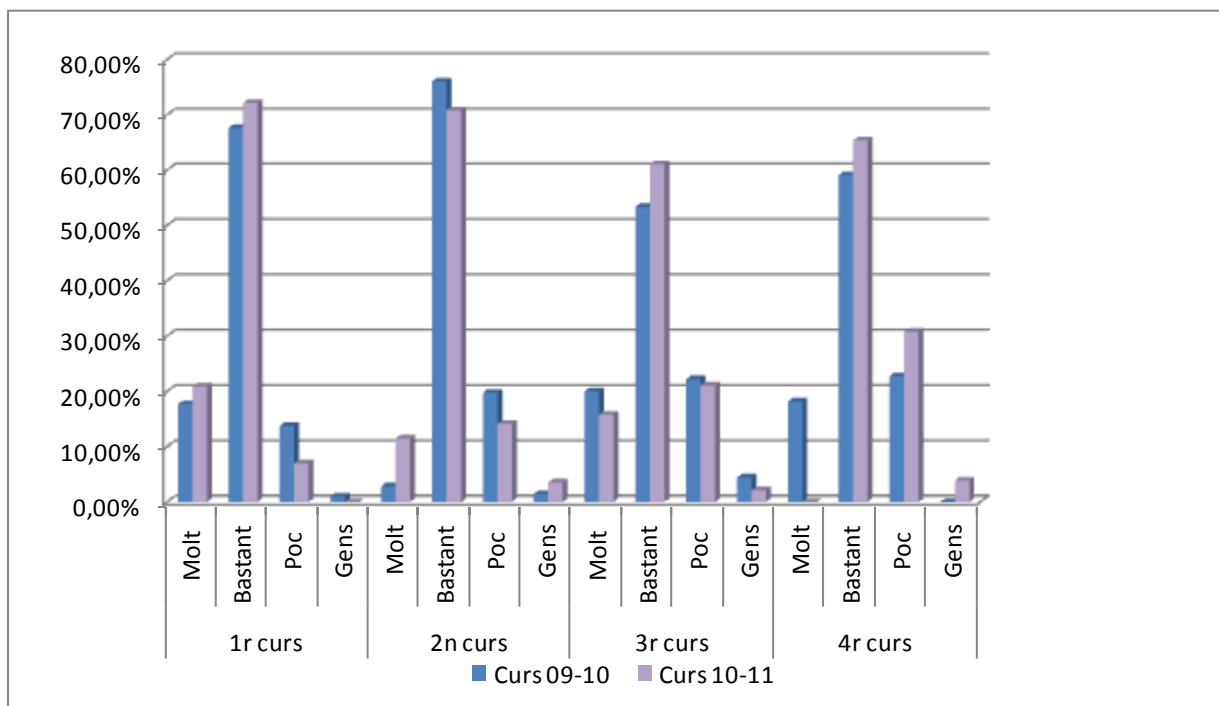
Els resultats d'aquesta consulta són proporcionats per als Serveis de Qualitat del Centre i són lliurats en primera instància al professor de l'assignatura, al Responsable del Bloc Temàtic i al Cap d'Estudis a fi de fer l'anàlisi corresponent, sent validats en darrera instància per a la direcció del centre.

Destaca l'alta satisfacció dels estudiants amb a l'actuació docent com es pot comprovar en els percentatges analitzats. Ampliant la informació, també és destacable la següent la qualificació mitjana (entre 1 i 10) de satisfacció dels alumnes sobre els professors del Grau:

	2009-2010	2010-2011
Satisfacció docent global 1er semestre	7.46	7.53
Satisfacció docent global 2n. semestre	7.87	7.98

Satisfacció de la Formació Rebuda

Abans de la finalització del segon semestre del curs, es passen unes enquestes al conjunt dels estudiants de la titulació de Grau per a la valoració global dels estudis i el grau de satisfacció de l'atenció i serveis rebuts per part del Centre, dades que són analitzades pel Cap d'Estudis i presentades al resta de la Comunitat Universitària en el Claustre de tancament del curs.



El nivell de satisfacció és elevat i tot i que decau amb els transcurs dels diferents cursos. El centre interpreta aquesta tendència dins dels paràmetres que es poden considerar normals, donat que el nombre i la intensitat dels contactes i relacions en un formació de quatre anys de durada, facilita l'aparició de possibles punts de insatisfaccions que es van acumulant al llarg del temps.

No obstant, com es pot comprovar, el percentatge d'estudiants "molt" i "bastant" satisfets és molt elevat.

3.7.2. RENDIMENT ACADÈMIC

Aquesta informació ha estat recollida per Gestió Acadèmica del Centre, analitzada i presentada a validació al Cap d'Estudis i la Direcció de l'EUHT CETT-UB. Per a la gestió d'aquestes dades, el Sistema de Qualitat de l'EUHT CETT-UB estableix dos nivells de seguiment del grau d'acompliment de les assignatures:

- o Taxa d'èxit: associada al nombre d'estudiants que superen una assignatura en funció del nombre que s'ha presentat a avaluació
- o Taxa de rendiment: nombre d'estudiants que superen una assignatura en funció del nombre d'estudiants matriculats en aquella matèria.

La recollida d'informació i anàlisi també es fa a dos nivells, en funció de cadascun dels semestres i en el total al final del curs de forma conjunta com a nivell d'anàlisi del grau d'assoliment dels objectius inicialment proposats.

Cal observar que en la valoració del rendiment dels estudiants s'ha considerat una distribució en tres segments diferenciats en funció de la qualitat d'accés als estudis universitaris.

En aquest sentit cal fer notar que entre els cursos 2009 i 2010 es produí una modificació en les proves d'accés a la universitat que obliguen a adequar d'alguna manera aquests rangs. Així en les taules que es presenten a continuació la segmentació respon a la nota d'admissió aplicable a partir del curs 2010-11.

Per a la valoració del curs 2009-10, s'utilitzà la nota d'accés, segmentada segons el criteri següent:

- APTÈ: de 5 a 6,5
- NOTABLE: de 6,6 a 8,5
- EXCEL·LENT: de 8,6 a 10

Taxa de Rendiment mitjà dels estudiants de nou ingrés desagregada per nota d'accés/admissió

	2009-10	2010-11
Estudiants aptes (5-6,5)		
<50%	15,5%	13,8%
50-75%	14,9%	7,2%
>75%	32,3%	21,0%
Estudiants notables (6,6-9,5)		
<50%	3,7%	10,2%
50-75%	3,1%	5,4%
>75%	30,4%	38,3%
Estudiants excel·lents (9,5-14)		
<50%	0,0%	0,0%
50-75%	0,0%	0,0%
>75%	0,0%	4,2%
TOTAL ESTUDIANS NOU ACCÉS	100,0%	100,0%

És important fer notar que s'ha millorat la qualitat d'accés dels estudiants en aquests dos cursos d'anàlisi.

Taxa de Rendiment mitjà del conjunt dels estudiants desagregada per nota d'accés

En aquest punt de l'anàlisi cal fer notar també el canvi en la qualificació d'accés dels estudiants, el que fa molt difícil fer agrupacions comparables considerant el total d'estudiants, en els que convergeixen alumnes amb nota d'accés i alumnes amb nota d'admissió.

Taxa de Rendiment mitjà del conjunt dels estudiants desagregada per nota d'accés	2009-10	2010-11
Estudiants aptes (5-6,5)		
<50%	14,8%	12,4%
50-75%	13,1%	8,1%
>75%	41,1%	39,2%
Estudiants notables (6,6-7,9)		
<50%	3,8%	4,9%
50-75%	3,2%	35,0%
>75%	23,5%	26,4%
Estudiants excel.lents (8-10)		
<50%	0,0%	0,4%
50-75%	0,0%	0,0%
>75%	0,4%	5,1%

Taxa de Graduació i Eficiència

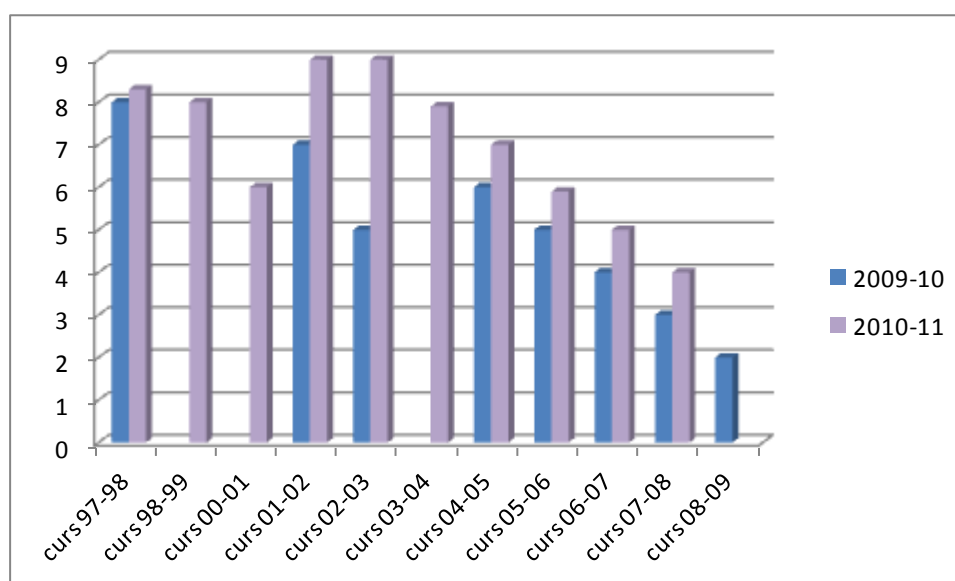
Aquesta informació ha estat recollida per Gestió Acadèmica del Centre, analitzada i presentada a validació al Cap d'Estudis i la Direcció de l'EUHT CETT-UB

Les dades aquí presentades reflecteixen la informació sobre la taxa de Graduació, considerant el percentatge d'estudiants d'una cohort determinada que han completat els seus estudis en, com a màxim un any més del temps establert.

En aquestes dades cal considerar que s'ha produït un procés d'adaptació d'una titulació de 3 cursos acadèmics a una de Grau de 4 anys, el que pot introduir algunes desviacions en l'indicador. El criteri seguit ha estat de que l'estudiant hagi dedicat un màxim de 4 o 4+1 anys acadèmics dels seus estudis per obtenir la titulació.

	2009-10	2010-11
Taxa de Graduació	45,50%	23,90%
Durada Mitjana Estudis dels Graduats	5	7,01

En quant a la durada mitjana dels estudis s'ha considerat interessant reflectir també la distribució d'aquesta mitjana en funció de la cohort, dades que es mostren en el gràfic següent:



	Cohort 2006-07	Cohort 2007-08
Taxa d'Eficiència	111,5%	99,8%

En quant a la taxa d'eficiència aquesta recull el percentatge de crèdits teòrics que haurien d'haver consumit els alumnes d'una promoció (240 ect), respecte al total real de crèdits consumits. En aquests cas els estudiants de la promoció 2006-07 han consumit fins al moment un 11,5% de crèdits més del total teòric.

En el cas de la cohort 2007-08, dades corresponents a l'any 2010-11, cal observar que, en el moment de fer el present informe les dades reflecteixen només la informació dels estudiants que s'han graduat en 4 anys i que, a més, ha estat una promoció que ha passat per un procés d'adaptació i reconeixement de crèdits.

Estudiants que han abandonat els estudis

En aquest punt és reflexa el percentatge d'alumnes que sense haver completat el 100% dels crèdits necessaris per finalitzar els estudis no s'han matriculat a l'ensenyament el curs en el qual havien de completar els estudis segons el pla d'estudis ni el curs següent. És a dir si t és el temps establert al pla d'estudis origen percentatge d'alumnes que no havent finalitzat els estudis no s'han matriculat el curs t ni el curs t+1.

% Estudiants que han abandonat els estudis	%
Cohort 2005-2006	0,9%
Cohort 2006-2007	0,0%

És necessari fer notar de nou que el procés d'adaptació de la titulació complerta dels estudiants que cursaven Diplomatura en Turisme comporta que aquests indicadors resultin alterats respecte al que podria ser un comportament normal.

4. PROPOSTES DE MILLORA

4.1. PROPOSTES DE MILLORA DERIVADES DE LA VALORACIÓ DEL DESPLEGAMENT DE LA TITULACIÓ

Propostes de modificació substancial del títol

En aquest apartat el centre encara no ha presentat la petició de cap modificació, donat que s'està esperant a la realització de una promoció complerta per a identificar els punts de millora. No obstant, es pot avançar els següents punts:

- S'està estudiant la reducció del nombre de crèdits assignats al Treball Final de Grau, donat que està provocant cert conflictes amb les normatives acadèmiques.
- S'està estudiant avançar la impartició de les assignatures optatives vinculades amb la menció, ara concentrades en els dos darrers cursos, donat que genera certa insatisfacció entre els alumnes.

4.2. DISSENY, IMPLEMENTACIÓ I SEGUIMENT DE LES ACCIONS DE MILLORA

La implantació del sistema de qualitat de l'EUHT CETT-UB està en procés de revisió i adaptació als requeriments de l'AUDIT i en aquest sentit el plantejament realitzat assegura una revisió periòdica de tots els processos i una retroalimentació continua del sistema.

A aquests efectes, tal i com ja s'ha fet esment, s'ha creat un Comitè de Qualitat de l'EUHT CETT-

UB que s'encarrega de realitzar el seguiment dels indicadors en cada procés a fi de poder analitzar i detectar les accions correctives de millora que es consideren necessàries.

Aquest Comitè està compost per:

- Director de l'EUHT CETT-UB
- Director del Departament de Qualitat
- Cap d'Estudis de la titulació de Grau en Turisme
- Coordinador de la Formació de Màsters
- Responsable de Gestió Acadèmica i Relacions Internacionals
- Responsable de Coordinació Docent i Suport Logístic
- Responsable del Servei de Secretaria del Centre
- Tres professors

Amb aquest objectiu, es reuneix en diferents moments del curs coincidint amb els diferents processos que es donen al llarg de l'any acadèmic i, en cadascun d'ells, es recullen i analitzen els indicadors corresponents i que queden especificats en el procediment corresponent.

Així s'estableixen els moments següents:

- Anàlisi i millora del Procés de Planificació de la Formació i de la Matriculació dels Estudiants:

Aquest constitueix un primer moment d'anàlisi i que es produeix a partir del moment en que es dona per tancat el període de matrícula, moment en que es disposa de la informació que permet contrastar les previsions en la planificació amb el procés final de la matriculació dels estudiants.

- Anàlisi i millora de la Impartició de la Formació i dels Resultats:

Aquest anàlisi es produeix en tres moments diferents: al finalitzar cada semestre i abans de la realització del Claustre Final de tancament de curs. L'objectiu d'aquest procés és realitzar una valoració de tots els indicadors que poden donar fe del funcionament del curs en cadascun dels períodes a partir de diferents anàlisi: valoració del quadre docent, grau d'acompliment en la impartició de les assignatures, taxes de rendiment, altres incidències...

4.2.1. SEGUIMENT DE LES ACCIONS DE MILLORA DEL CURS 09/10

Acció	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora	Calendari	Estat implantació
Captació, Admissió i Matricula Estudiants				
	Direcció de Màrqueting	Millorar el procés de comunicació als nous estudiants, cercant la manera d'arribar més directament als alumnes (visitant els instituts fent xerrades sobre el turisme, etc.).	Curs 2010-11	Acció parcialment implantada. S'ha incrementat el nombre de sessions d'informació, realitzant com a mínim una sessió al més entre febrer i juliol (temporada comercial).
Planificació i Gestió Docent				
	Cap d'Estudis	Reforçar les comunicacions sobre la convocatòria única i la normativa de permanència a alumnes i professors per a garantir la seva comprensió.	1r. Semestre curs 2010-11	Acció totalment implantada. Es van realitzar sessions de comunicació als professors i delegats de curs per explicar aquesta tema, i aquesta novetat es va implantar sense problemes destacables.
	Responsable TFG	Oferir als alumnes un llistat de temàtiques de TFG i tutors assignats que faciliti la seva elecció i resposta a les seves motivacions	Setembre 2010	Acció totalment implantada amb una valoració molt positiva per alumnes i centres.
	Cap d'Estudis	Incrementar la oferta d'assignatures optatives impartides en llengua anglesa per al curs 10/11.	Juliol 2010	Acció totalment implantada. L'oferta s'ha incrementat d'una a catorze assignatures.
	Responsable Relacions Internacionals	Mobilitat Acadèmica Estudiants: Millorar el sistema de comunicació per incentivar als estudiants i treballar en la implicació del professorat.	1r. Semestre 2010	Acció totalment implantada, amb la realització de sessions informatives.

	Cap d'Estudis	Planificació Assignatures: revisar-la per al curs 10/11 a fi de considerar l'evolució coherent de l'aprenentatge d'algunes assignatures (exemple: assignatura especialitat hoteleria).	Maig 2010	Acció totalment implantada. S'han detectat les assignatures mal planificades en calendari i aquest ha estat modificat per a garantir la seqüència coherent de l'aprenentatge.
--	---------------	--	-----------	--

4.3. PLA DE SEGUIMENT DE LES MILLORES PROPOSEADES

El procés de recollida d'informació i posterior anàlisi, queda reflectit en un document d'"identificació de Millores", a fi de ser el punt de partida per a establir possibles accions de millora a incorporar de cara a la planificació del curs següent.

Per al curs 2010-11, l'anàlisi dels diferents indicadors relacionats en els apartats anteriors es tradueix en el següent quadre resum de propostes de millora:

Acció	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora	Calendari
Informació Pública			
	Serveis de Màrqueting del CETT	<ul style="list-style-type: none"> A partir de la guia de l'AQU sobre la informació pública s'han d'identificar els punts d'incompliment i fer pública aquestes informacions 	Juny 2012
Captació, Admissió i Matricula Estudiants			
	Serveis de Màrqueting del CETT	<ul style="list-style-type: none"> Pla d'acció per a parar la davallada sostinguda dels estudiants de Grau en Turisme a Catalunya. 	Curs 11-12
Planificació i Gestió Docent			
	Cap d'estudis	<ul style="list-style-type: none"> Millora de la guia per a l'elaboració del treball final de grau. Incrementar en un 25 % el nombre d'assignatures impartides en llengua anglesa al curs 12-13. Incrementar el nombre de professors experts en hoteleria per a reforçar aquest àmbit de coneixement. Incrementar el nombre de professors 	Curs 11-12

Acció	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora	Calendari
		<p>doctors.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar i establir el reconeixement de crèdits entre la formació dels cicles formatius superiors i el grau a partir dels canvis en el programes professionals i les recomanacions europees sobre l'increment de la mobilitat dins l'educació superior. • Establir una programació de les assignatures optatives (calendari i horaris) que permetin a l'estudiant gaudir de tot el potencial de l'oferta en el torn de matí i tarda. 	
Gestió de les Pràctiques Externes			
	Direcció serveis d' E3	Millorar el procés que defineix la realització dels treballs finals de carrera en col.laboració amb empreses i organismes turístics amb la finalitat de garantir la qualitat dels resultats d'aprenentatge i el seguiment de l'estudiant durant la seva realització.	Curs 11-12
Gestió de la mobilitat de l'estudiant			
	Gestió Acadèmica i Relacions Internacionals	<ul style="list-style-type: none"> • Creació de mecanismes que estimulin i fomentin la mobilitat dels estudiants així com l'acollida dels estudiants estrangers als centre. • Increment dels convenis amb universitats a nivell internacional que permetin incrementar les oportunitats de mobilitat acadèmica i de formació pràctica. 	Curs 11-12
Queixes, reclamacions i suggeriments			
		Cap acció planificada.	Curs 11-12
Resultats de rendiment acadèmic i de satisfacció d'estudiants.			
		<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar en la revisió i avaluació del curs els nous indicadors promoguts per al sistema AUDIT i l'AQU. • Incorporar una enquesta sobre la satisfacció de l'estudiant amb la realització del treball final de carrera. 	Curs 11-12

5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE

En la elaboració d'aquest informe han participar totes les responsabilitats directament implicades en el procés de seguiment i millora de la qualitat del centre i les formacions que imparteix:

- Professors.
- Responsables dels blocs temàtics de la titulació.
- Directora del servei E3 (pràctiques i borsa de treball)
- Coordinadora docent i supor logífic.
- Cap d'Estudis
- Director EUHT CETT-UB
- Responsable Gestió Acadèmica i Relacions Internacionals.
- Directora dels serveis de Marqueting

Així mateix aquesta informació s'ha treballat i analitzats en els següents òrgans:

- Membres de la comissió acadèmica del centre
- Membres del comitè de qualitat del centre

A partir de totes les informacions i dades analitzades, el centre determina l'adequació del Sistema d'assegurament intern de la qualitat **vàlid** per a realitzar el seguiment de la titulació de Grau. En aquest sentit i com a principals evidències, es constata:

L' existència i aprovació del document de política i objectius de qualitat de l'EUHT CETT-UB que marca el compromís amb la qualitat i les línies d'actuació en aquest àmbit.

L' existència d'un mapa de processos amb tot un conjunt de procediments que guien i afavoreixen el seguiment del Grau en Turisme.

Els procediments i les guies elaborats per a l'AQU ha estat molt útils per a revisar i millorar els indicadors a utilitzar en els seguiment del grau.

I per a finalitzar aquest informe constatar que el centre està finalitzant la implantació del sistema AUDIT, a partir dels processos i procediments ja implantats basats en la normativa ISO 9001. Aquest procés està sent molt positiu doncs està suposant un pas més cap a l'excel·lència acadèmica del centre, i ens permet millorar els processos clau i la definició dels indicadors de seguiment i avaluació que han de ser contemplats.

Finalitzar la implantació del sistema AUDIT és el principal repte del curs 2011-2012.