



Turisme i Hoteleria
Formació / Recerca



Grau de Turisme

Informe de Seguiment del curs acadèmic 2012-13

Informe elaborat per: José Antonio Pérez-Aranda (Director EUHT CETT-UB) i Helena Puig (Responsable Ordenació Acadèmica)

Informe revisat per: Comitè de Qualitat del Centre

Informe aprovat per: Direcció EUHT CETT-UB

10 de març de 2014

INDEX

1. PRESENTACIÓ	4
1.1. Fitxa Identificativa de l'Ensenyament de Grau en Turisme.....	5
1.2. Seqüenciació de la Implantació de la Planificació Acadèmica.....	6
1.3. Tractament de les Recomanacions	6
1.4. INFORMACIÓ PUBLICADA.....	8
1.5. Web del Centre	8
1.6. Web de l'Ensenyament.....	9
1.7. Seguiment i Actualització de la Informació Publicada	11
2. ANÀLISI VALORATIU DE L'ENSENYAMENT	11
2.1. Dades sobre l'Accés i Matricula	13
2.1.1. Informació sobre la Preinscripció Universitària.....	14
2.1.2. Perfil d'Ingrés.....	14
2.1.3. Percentatge d'estudiants matriculats de nou ingrés en funció de la via d'accés.....	15
2.1.4. Percentatge d'estudiants de nou ingrés per intervals de crèdits matriculats.....	16
2.1.5. Percentatge d'estudiants de nou ingrés matriculats per intervals de nota d'accés.....	16
2.2. Orientació a l'Estudiant.....	17
2.3. Planificació i Gestió Docent	18
2.4. Pràctiques Externes.....	19
2.5. La Mobilitat Nacional i Internacional	20
2.6. Treball Final de Grau	20
2.7. Professorat	21
2.8. Resultats	21
2.8.1. Queixes reclamacions i suggeriments	22
2.8.2. Satisfacció de l'alumnat sobre l'actuació docent, la planificació d'assignatures i la satisfacció dels graduats	23
2.8.3. Rendiment Acadèmic.....	26

3. PROPOSTES DE MILLORA	31
3.1. Disseny, Implementació i Seguiment de les Accions de Millora.....	31
3.2. Propostes de Millora derivades de la Valoració del Seguiment de la Titulació.....	31
3.3. Seguiment de Accions de Millora del Curs 11/12	34
4. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE.....	37

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.

Des de la seva creació, l'EUHT CETT-UB ha posat en marxa les següents titulacions universitàries oficials a nivell de postgrau:

- Màster Oficial en Direcció d'Empreses Hoteleres i de Restauració (Curs 2007-08)
- Màster Oficial en Gestió Estratègica d'Empreses Turístiques (Curs 2007-08)
- Màster Universitari en Innovació en la Gestió Turística (Curs 2011-12)

En la línia de formació de postgrau, l'EUHT CETT ha estat treballant durant el present curs acadèmic 2012-13 amb el redisseny i nova verificació dels màsters iniciats en el curs 2007-08, a fi d'apropar la seva oferta de formació a les noves realitats del sector, i així per al curs 2013-14, es preveu la posada en marxa de les següents titulacions:

- Màster Universitari en Direcció Hotelera i de Restauració
- Màster Universitari en Direcció d'Empreses Turístiques

El present informe de seguiment recull la informació evolutiva de la forma en que s'ha procedit al llarg d'aquests darrers anys, a fi de poder fer un anàlisi més complet per comparació en els resultats assolits.

Cal assenyalar, a més, que les dades presentades recullen informació de la totalitat dels cursos de Grau en Turisme des de la seva implantació al curs 2009-10, tenint la consideració que en les dades d'aquell curs acadèmic es poden donar algunes disfuncions donat que en la implantació de la nova titulació el Centre va optar per oferir el procés d'adaptació a la totalitat d'estudiants que en aquell moment cursaven la Diplomatura en Turisme.

També aquesta circumstància comporta el fet que des del primer any d'implantació del Grau de Turisme es puguin donar dades de graduació, de tots aquells estudiants que varen seguir el procés d'adaptació i finalitzar els seus estudis com a nous graduats en turisme, donant així resposta a l'apreciació que en aquest sentit s'inclou en el darrer informe d'avaluació de seguiment de la titulació referent al curs 2011-12.

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

Dades Generals	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Any en que es va començar a impartir l'ensenyament	2009	2009	2009	2009
Nº de Places	210	210	210	210
Nº Estudiants de nou accés	162	169	150	198
Nº Total Matriculats	811	768	700	675
Graduats al darrer curs	134	172	144	134
Nombre total de professorat (segons memòria verificada)	61	61	61	61
Nombre total de Professorat (que realment imparteix docència)	46	55	61	65

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 línies 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 titulació de Grau en Turisme va ser 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 es va dissenyar l'oferta curricular completa dels 4 cursos de la Carrera.

A tall de resum, i després de tot el procés d'adaptació, es pot afirmar que el percentatge total d'alumnes que finalment no es varen adaptar a la nova titulació de Grau en Turisme va suposar un 12,92 % dels estudiants matriculats, essent únicament un 8,47 % els que van preferir acabar els seus estudis com a Diplomats en Turisme.

1.3. TRACTAMENT DE LES RECOMANACIONS

En el quadre que s'adjunta a continuació es recullen el tractament que es va dur a terme respecte a les recomanacions incorporades dins del procés de verificació de la titulació de Grau

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>Es van realitzar les següents accions:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el disseny de cada pla docent d'assignatura es van introduir quins components de cada competència es treballen 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. Es va iniciar una prova pilot per al desenvolupament i avaluació de les competències transversals de la titulació, on es consideraren 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>Es va definir una taula d'adaptació que va ser aprovada per la Universitat de Barcelona i ha estat aplicada 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 2011-12

Amb data 29 de novembre de 2013, es lliura l'informe d'avaluació del seguiment de la titulació de Grau en Turisme corresponent al curs 2011-12, document que recull una sèrie de recomanacions amb vista a una futura acreditació d'aquesta titulació

Recomanació	Accions Realitzades
Informació pública	Es van realitzar les següents accions:
Informació pública sobre el desenvolupament operatiu de l'ensenyament	<p>En referència en aquest apartat cal fer constatar que, es troben a faltar informació d'indicadors que en el moment de presentar l'informe corresponent eren visibles a la pàgina web, malgrat es possible que l'avaluador no hi hagi pogut accedir amb la facilitat que seria desitjable.</p> <p>En aquest sentit s'ha millorat aquesta accessibilitat des de diferents punts de la pàgina web, i en qualsevol cas des de la pàgina principal dins de l'apartat de Sistema de Garantia de Qualitat, s'ha activat un apartat que redirecciona directament als indicadors requerits:</p> <p>http://www.cett.es/html/cat/gradoenturis_sistdegestidelacalid_pres_intr.html</p>
Disposar de la informació pública en Català, Castellà i Anglès	Es planteja proposar un objectiu de millora d'aquest aspecte de cara als propers cursos, i així queda recollit al final d'aquest informe.

Recomanació	Accions Realitzades
Els continguts d'informació pública no estan suficientment actualitzats	S'han revisat amb cura les pàgines corresponents principalment a la informació per als estudiants de nou accés, actualitzant la informació sobretot referida a les dates per a la realització dels tràmits corresponents associats a l'any de matrícula de referència: http://www.cett.es/html/cat/gradoenturis_comoaccedalgrado.html#batx
Informació sobre les característiques de l'alumnat	S'ha treballat en la millora informàtica per a poder extreure la informació sobre la comarca de procedència dels estudiants, i aquesta ha estat incorporada en IST corresponent al curs acadèmic 2012-13

1.4. 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)

1.5. WEB DEL CENTRE

L'EUHT CETT-UB publica en el seu web: www.cett.cat, 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

Accions dirigides als futurs estudiants, alumnes de ou accés, informació puntual que necessiten per iniciar el procés de matrícula i les classes:

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

Alumnes de l'Ensenyament

Informació més pràctica per al seguiment diari dels seus estudis i sobre tots els tràmits que puguin necessitar (mobilitat, practiques externes...)

Des de la pàgina <http://www.cett.es/html/cat/grau-en-turisme.html>, l'estudiant pot accedir a tota la informació de referència:

Mobilitat Internacional	http://www.cett.es/html/cat/movilacade_intr.html
Treball Final de Grau	http://www.cett.es/infogt/ProjecteFinal
Pràctiques Externes	http://www.cett.es/html/cat/e3espaestuempr.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>

Professorat

Informació de contacte i perfil acadèmic

http://www.cett.es/html/cat/gradoenturisinforgener_prof.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/gradoenturis_sistdegestidelacalid_pres_intr.html

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

1.6. 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/html/cat/grau-en-turisme.html>

Dades de l'Ensenyament, sistema gestió de qualitat al Centre. Indicadors

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

Informació Relativa a les Assignatures : Pla Docent

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

Informació Relativa al Treball Final de Grau

<http://www.cett.es/html/cat/elproyfinadegradpfg.html>

Informació Relativa a les Pràctiques Externes

<http://www.cett.es/html/cat/e3espaestuembr.html>

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/html/cat/grau-en-turisme.html>

<http://www.cett.es/infogt/> (espai restringit d'ús a la comunitat de l'EUHT CETT-UB)

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 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. Aquestes reunions es realitzen amb els delegats de cada grup/curs del grau de forma semestral, coincidint amb el començament del curs, el seguiment del mateix durant febrer, i finalment, abans de finalitzar-ho.
- 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 el seu resultat es analitza per la direcció i compartit amb el professor.
- Tanmateix, durant aquest curs s'han realitzat sessions d'assessorament i orientació dirigides als alumnes per a tractar tots aquells aspectes acadèmics que ajudin a entendre el funcionament de la Carrera de Grau en Turisme. Un major coneixement d'aquests aspectes pot afectar directament en les seves decisions i en el seu grau de satisfacció.

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.

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, integrat dins del Sistema de Gestió de la Qualitat del Centre.

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 Servei de Qualitat del Centre 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 anàlisi globals necessaris a fi d'establir accions que evitin la repetició de les mateixes (en el cas d'insatisfaccions)

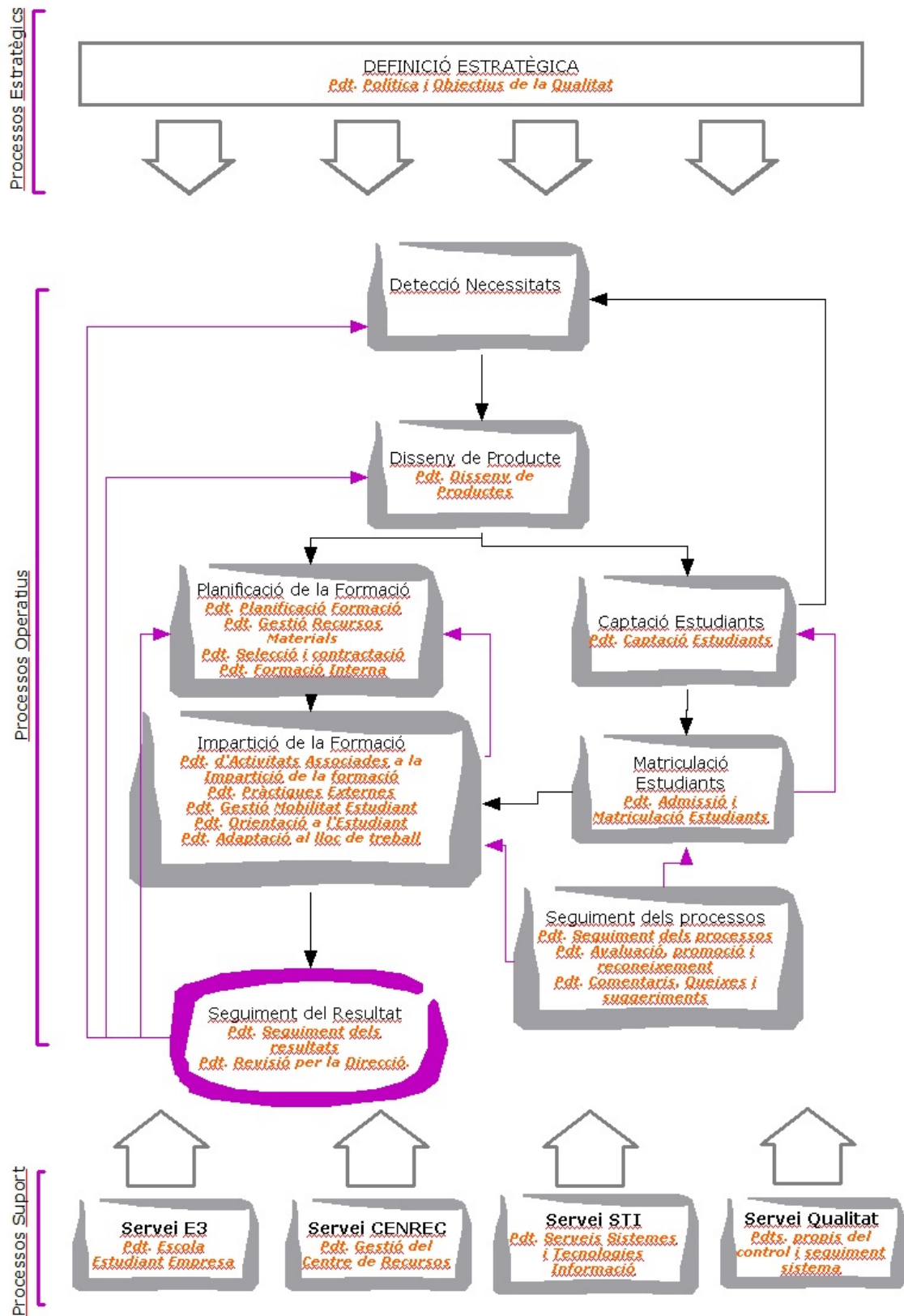
1.7. SEGUIMENT I ACTUALITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ PUBLICADA

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.

2. Anàlisi Valoratiu de l'Ensenyament

També a través del Sistema d'Assegurament de la Qualitat del CETT s'ha elaborat un mapa de processos per a cada unitat de negoci, cosa que permet identificar i classificar cada un dels processos clau que intervenen en el programa formatiu de l'ensenyament. A més aquest sistema proposa el desplegament gradual d'un conjunt d'indicadors lligats als diversos processos, fins al moment de l'acreditació.

Una de les tasques que ha estat duent a terme la Comissió de Qualitat de l'EUHT CETT-UB és desplegar aquest sistema de qualitat a través del mapa de processos i els seus processos associats. D'aquesta manera des del centre ja s'ha reflexionat sobre qui i com sha de fer la tasca de planificació i avaluació dels diversos processos.



Totes les dades que es relacionen a continuació han estat recollides per el Responsable d'Ordenació Acadèmica i analitzades pels responsables directes de la titulació de referència, a més de la seva translació com informació pública de consulta a través de la pàgina web, tal i com ja estat explicat en apartats anteriors.

2.1. DADES SOBRE L'ACCÉS I MATRICULA

Dades Accés. Grau	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Nº de Places ofertes de nou accés	210	210	210	210
Demanda en 1a. Opció	147	118	128	168
Demanda total	246	282	303	304
Ràtio demanda places /oferta global	117,14%	134,29%	144,29%	144,76%
Taxa matriculació en primera opció	78,13%	80%	67,86%	78,72%
Nota de Tall de la Titulació	5	5	5	5
Nota mitjana d'accés	6,13	7,16 (*)	7,06	6,49
Nota de tall Quintil més elevat	7,38	9,19	9,46	8,95
Estudiants a temps complet	91,26%	97,55%	96,05%	98,56%
Taxa de matriculació	65%	62,03%	48,69%	68,09%

* Cal observar que les dades corresponents a la nota mitjana d'accés del curs 2009-10 i 2010-11, no són comparables, donat que es passa de tenir nota d'accés a tenir notes d'admissió al curs 2010-11.

Un dels elements destacables és que, malgrat la difícil conjuntura econòmica que enmarca les dades presentades, la demanda global d'aquests estudis s'ha anat incrementat durant aquests tres anys de seguiment, així com també ha millorat aquest darrer any la qualitat dels estudiants, a l'augmentar la demanda en primera opció, encara que aquest entorn desfavorable es pugui traduir en les dificultats finals per a confirmar una matrícula, tal i com reflexen les dades, tendència però que canvia considerablement en el curs 2012-13.

Com anàlisi destaquen també la reducció en la nota mitjana d'accés al estudis, així com també la lleugera reducció de la nota de tall del quintil més elevat, dades que poden indicar un canvi en el perfil d'entrada. Aquest fet s'haurà d'analitzar en cursos posteriors per a determinar si es tracta d'una tendència, i si aquesta afecta a aquests estudis o es tracta de factors més conjunturals.

2.1.1. Informació sobre la Preinscripció Universitària

CURS 2011-2012

CURS 2012-2013

	TOTAL ASSIGNATS	TOTAL MATRICUL	% MATRIC ASSIGNATS	% increment assignació respecte curs anterior	% increment matriculació respecte curs anterior	TOTAL ASSIGNATS	TOTAL MATRICUL	% MATRIC ASSIGNATS	% increment assignació respecte curs anterior	% increment matriculació respecte curs anterior
Matrícula 1a. Preferència , reclamacions i renúncies	140	95	67,86%	3,70%	-12,04%	188	148	78,72%	34,29%	55,79%
Matrícula 2na. Assignació, reclamacions i renúncies	62	5	8,06%	-4,62%	-73,68%	62	20	32,26%	0,00%	300,00%
Matrícula 1a. Reassignació preinscripció Juny	3	3	100,00%	200,00%	0,00%	0	0	0,00%	-100,00%	-100,00%
Matrícula preinscripció setembre, reclamacions i renúncies	83	39	46,99%	38,33%	14,71%	43	30	69,77%	-48,19%	-23,08%
Matrícula 1era reassignació setembre	1	0	0,00%	0,00%	-100,00%	0	0	0,00%	-100,00%	0,00%
Matrícula Inici matrícula lliure	6	4	67%	50,00%	33,33%	5	3	60,00%	-16,67%	-25,00%
Matrícula Febrer	8	1	12,50	166,67%	-50,00%	10	2		25,00%	100,00%
	303	150	49,50%	9,39%	-11,24%	314	209	66,56%	3,63%	39,33%

2.1.2. Perfil d'Ingrés

Segons el que determina la memòria verificada, les recomanacions en quant al perfil d'ingrés recomanat pels futurs estudiants es concreta en els següents aspectes:

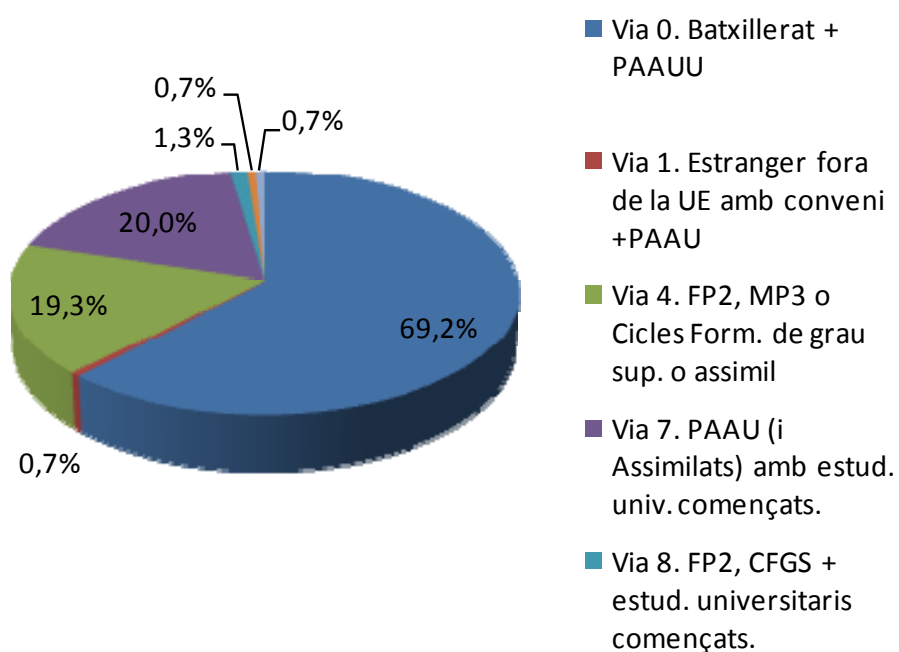
- Tenir un bon nivell d'idiomes, coneixement fonamental per als estudis de turisme
- Coneixements bàsics de geografia, economia, psicologia i matemàtiques
- Estar disposat a treballar en un sector dinàmic, a on es valoren la iniciativa pròpia
- Bona aptitud per al tracte amb la gent.
- Capacitat de lideratge, de treball en equip i de gestió de projectes.

El perfil d'ingrés de l'alumne s'adapta bastant al perfil planificat per als següents motius:

- En el curs 2012-13, un 58,2% dels alumnes accedeixen amb coneixements de la llengua anglesa a nivell de A2-B1 del Marc Europeu Comú de Referència (MECR), el que es correspon amb la continuïtat natural de l'aprenentatge d'aquest idioma dins del currículum dissenyat en el Grau de Turisme.
- Un 13,1 % té un coneixement superior al demandat en l'assignatura d'Anglès d'iniciació establert en aquesta titulació.

- El 7,5% ténen una competència superior a l'assignatura de Comunicació en llengua anglesa en el seu nivell intermedi
- El 20,2 % dels estudiants de nou accés requereixen d'un complement formatiu en aquesta llengua a l'inici de la carrera
- Aproximadament un 9,5% dels alumnes tenen coneixements d'iniciació d'una quarta llengua.
- Respecte a les actituds dels alumnes relacionades amb la capacitat per al tracte amb el client identificades a partir de les informacions personalitzades que es realitzen al Centre, aquestes són considerades com a prou acceptables.

2.1.3. Percentatge d'estudiants matriculats de nou ingrés en funció de la via d'accés



Les dades recullen que la principal via d'accés és la del batxillerat i les PAAUU, amb un 69,2%. Aquest curs, i a diferència d'altres anys, la segona via d'accés pertany a estudiants que ja havien iniciat un altre carrera universitària, amb un 20 %. En tercera posició, la via dels cicles formatius de les famílies d'Hoteleria i Turisme, que representen un 19,3 % de la quota de nou accés.

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

% Estudiants de nou Ingrés matriculats per intervals de crèdits	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
> 60 crèdits matriculats	1,88%	1,23%	0,61%	0,96%
60 crèdits matriculats	83,75%	88,34%	82,21%	91,35%
59- 30 crèdits matriculats	11,88%	9,20%	15,34%	6,73%
30 crèdits matriculats	0,63%	1,23%	1,23%	0,48%
< 30 crèdits matriculats	1,88%	0,00%	0,61%	0,48%

Respecte al comportament de la matrícula dels estudiants de nou accés, la distribució segueix essent asimètrica, ha augmentat el percentatge d'estudiants que matriculen la totalitat dels crèdits de primer curs, superant el 90% . Es segueix tenint un nombre molt reduït d'estudiants que segueixen els seus estudis a temps parcial i sembla que aquells que accedeixen als estudis amb algun tipus de reconeixement, ho complementen amb la matriculació de crèdits addicionals, malgrat aquest percentatge tampoc és gaire significatiu, 0,96%.

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

% Estudiants matriculats de nou accés per intervals nota accés	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
5,00 - 5,99	44,87%	20,99%	30,06%	30,29%
6,00 - 6,99	38,46%	29,63%	23,77%	31,25%
7,00 - 7,99	15,38%	25,93%	22,37%	21,15%
8,00 - 8,99	1,28%	11,11%	9,79%	7,21%
9,00 9,99	0,00%	8,64%	9,79%	7,21%
> 10	0,00%	3,70%	4,19%	2,88%

Aquest curs destaca la reducció del nombre d'alumnes de nou accés amb intervals de nota per sobre del 7. En el quatre intervals posterior s'ha produït un reducció, que a més es pot catalogar com a tendència des del curs 10 /11 en els intervals compresos entre el 7 i el 9. Aquestes dades demostren que el perfil d'entrada ha canviat i s'haurà d'analitzar si és un fenomen que afecta a aquests estudis de manera exclusiva, o es tracta d'una qüestió que afecta a la resta d'estudis universitaris i que pot respondre a aspectes conjunturals i/o canvis del sistema de formació previs a la universitat.

2.2. ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT

L'EUHT CETT-UB articula les seves accions tutorialis considerant tres aspectes bàsics:

- Informació: en aquest sentit es contempla la gestió de tota la informació, que de forma més acurada requereixen els estudiants sobre tot en els primers anys de la Carrera. Així, hi ha diferents persones que assumeixen responsabilitats en aquest aspecte:
 - Cap d'Estudis del Grau: a l'inici del curs s'organitzen unes sessions conjuntament amb la Responsable del Servei de Secretaria a fi d'ajudar a l'estudiant en la comprensió de tot el sistema de funcionament del grau i en les recomanacions sobre la necessària organització del propi treball al llarg de la carrera
 - El Tutor de Grup: és un perfil assignat com a responsabilitat a determinats professors que imparteixen formació en assignatures de caire obligatori, el que garanteix el contacte amb la totalitat de l'alumnat.
- Orientació: entesa com l'assessorament en la trajectòria professionalitzadora de l'estudiant, necessitat que s'incrementa a mesura que l'estudiant evoluciona en la seva formació.
 - Servei Estudiant-Escola-Empresa (E3): assessorament en la inserció professional dels estudiants, són els responsables del guiatge dels estudiants en aquesta tasca.
 - Tutor d'aprenentatge en l'empresa: participa d'una funció orientadora fonamentada principalment en l'experiència professional i a requeriment el propi estudiant.
 - Tutor de Grup: primer responsable en contacte amb l'estudiant en el seu assessorament acadèmic, traslladant inquietuds al Cap d'Estudis.
- Formació: accions destinades a aconseguir els resultats d'aprenentatge en quant a l'adquisició de les competències transversals i específiques identificades en la titulació, a través de la participació de les figures següents:
 - Professorat: Forma part de la tasca associada a qualsevol docent la tutorització dels estudiants sobre les dinàmiques d'aprenentatge associades a la consecució dels objectius. En aquesta categoria destacar el paper de les persones responsables de les assignatures de Pràcticum, en els processos d'aprenentatge professional
 - Cap d'Estudis: articula periòdicament sessions d'avaluació al finalitzar cada semestre amb el conjunt de professors, tutors de grup..., a fi de compartir la informació del següent de la formació i els estudiants.

2.3. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ DOCENT

Indicadors Planificació i Gestió Docent	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Publicació plans docents pàgina web	-----	-----	100%	100%
Assignatures amb pla docent publicat	100%	100%	100%	100%
Assignatures amb menys de 10 estudiants	3	2	6	6
Taxa de Repetidors Assignatura	1,40%	19,90%	16,39%	11,26%
Ràtio crèdits matriculats entre total d'estudiants	57,10	43,50	54,70	55,30

La taxa de repetidors per assignatura reflexa la relació percentual del total d'estudiants que repeteixen alguna assignatura, respecte del total dels alumnes matriculats.

La taxa referida en el curs 2009-10 es deriva del primer any d'implantació dels estudis que pressuposa que la totalitat dels estudiants matriculen per primera vegada les assignatures del Grau en Turisme.

Com es pot comprobar, a partir del curs 2010-11 es produeix una reducció de la taxa de repetidors de quasi 8 punts. Aquesta tendència respon a la consolidació del nou grau i de les metodologies associades a l'espai europeu d'educació superior, així com especialment en els sistemes de seguiment i avaluació continua de l'estudiant.

Aquesta informació es veu complementada pel quadre següent que reflexa l'evolució diferenciant primera, segona, tercera i successives matrícules:

Indicadors Planificació i Gestió Docent	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Primera matrícula	98,60%	80,10%	83,61%	88,74%
Segona matrícula	1,40%	18,32%	10,63%	7,55%
Tercera matrícula		1,48%	5,13%	2,38%
Quarta matrícula		0,10%	0,47%	1,21%
Cinquena matrícula		0,10%	0,16%	0,10%
Sisena matrícula				0,02%

Assignatures de Grau amb menys de 10 estudiants:

Les 6 assignatures que s'assenyalen en el quadre es corresponen amb menys de 10 estudiants, són coincidents amb grups d'assignatures d'idiomes, que ja per criteri de Centre tenen una consideració especial en quant al volum d'estudiants que s'hi poden matricular

Rati de crèdits matriculats entre el total d'estudiants:

Cal fer l'apreciació que les dades corresponents sobretot als dos primers anys acadèmics poden estar distorsionades pel procés d'adaptació de la Diplomatura en Turisme al Grau de la quasi totalitat dels estudiants el que comporta a vegades matricular una mitjana de crèdits potser més elevada del que seria habitual per a la voluntat dels estudiants de finalitzar els estudis a l'incorporar-hi un any, el que comporta un efecte contrari en el curs següent al no haver superat tots aquests crèdits i haver de matricular el remanent pendent per acabar els estudis.

2.4. PRÀCTIQUES EXTERNES

Pràctiques Externes	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
% d'estudiants que han completat satisfactòriament les pràctiques externes	46,8%	47,7%	49,7%	44,8%
% d'estudiants que participen en programes de mobilitat pràctica	2,0%	3,6%	4,3%	5,5%
Satisfacció dels estudiants	8,17	8,39	8,58	8,53
Satisfacció de les empreses	8,40	8,43	8,32	8,54

Les dades referents al percentatge dels estudiants que han completat les pràctiques externes, es corresponen perfectament amb el seguiment normal de la majoria dels estudiants, donat que aquestes es desenvolupen principalment entre el 2n. i el 3r. Curs de la carrera, així es perfectament assumible que el prop del 50% dels estudiants les hagin superat.

És important destacar l'evolució positiva que es dona en el nombre d'estudiants que al llarg dels darrers anys participen en programes de mobilitat vinculats a estades en empreses a l'estranger, resultat de l'esforç dels darrers anys en introduir aquesta cultura d'internacionalització que el Centre està fomentant.

Val a dir a més que el nivell de satisfacció mostrat pels estudiants i també per les empreses col·laboradores es més que satisfactori i aquesta tendència s'ha mantingut de forma continuada al llarg d'aquestes anys d'anàlisi.

2.5. LA MOBILITAT NACIONAL I INTERNACIONAL

Mobilitat Nacional i Internacional	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Nombre de convenis signats	11	12	14	17
Estudiants Estrangers en Programes de Mobilitat	4,02%	4,33%	5,41%	5,98%
Estudiants de Grau en Programes de Mobilitat	2,34%	3,22%	3,86%	4,08%
Estudiants de Nacionalitat Estrangera	7,27%	6,78%	7,03%	7,87%
Estudiants d'Universitats Espanyoles en Programes de Mobilitat	0,49%	0,90%	0,99%	0,82%

Per al centre la internacionalització és un objectiu estratègic i s'han assignat recursos per a millorar els aspectes associats als seu desenvolupament. Com es pot comprovar, el nombre de convenis s'ha incrementat, fet que també ha repercutit en el creixement dels estudiants que participen en programes de mobilitat.

Durant aquest curs s'ha seguit treballant de forma intensa en fomentar la inquietud dels nostres estudiants per a participar en algun dels programes d'intercanvi internacionals, a partir d'accions informatives més directes presencials a les aules, millora de la informació recollida a la pàgina web, participació directa d'estudiants que han viscut aquesta experiència en edicions anteriors....

2.6. 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.

Treball Final de Grau	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Taxa d'estudiants que realitzen el treball final de grau	69,38%	85,46%	86,89%	98,44%
Taxa d'estudiants que no aproven el Treball Final de Grau	0%	0%	0%	0%
Taxa d'estudiants amb alta qualificació del Treball Final de Grau	22,70%	28,80%	40,25%	32,81%

En quant a la Taxa d'estudiants que realitzen el Treball Final de Grau, aquesta indica el percentatge d'estudiants que havent matriculat aquesta assignatura l'han finalitzat amb la presentació del Treball.

La Taxa d'estudiants amb alta qualificació, és un indicador d'aquells Treballs Finals de Grau que han assolit una qualificació superior a 8.

Donat el sistema de tutories de seguiment implantat durant la realització del TFC, es detecten les dificultats, problemes, desviacions, etc., que els alumnes puguin trobar-se, i s'estableixen les mesures correctores necessàries. Aquest fet té una incidència directa en el nombre de estudiants que superen aquesta assignatura.

El centre disposa d'un sistema de seguiment dels estudiants que realitzen els treballs finals de carrera molt eficient, que consisteix en el seguiment setmanal 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.

2.7. PROFESSORAT

La transversalitat del context professional del sector turístic fa que l'EUHT CETT-UB disposi d'un quadre docent heterogeni, que combina professorat amb un perfil més acadèmic i científic, amb professorat amb un perfil més vinculat a l'experiència professional en àmbits hotelers i turístics que actualitza els seus coneixements en la vinculació constant amb empreses del sector.

En quant al compliment de les necessitats del personal acadèmic necessari per a dur a terme el Grau de Turisme, i tenint en compte el nombre d'hores de formació impartides: 9.023 h. això suposa disposar d'un rati de 37,6 professors a temps complert i per tant un total de 18,8 doctors.

Considerant aquests indicadors per al curs 2012-13 l'EUHT CETT-UB ha assignat el 44,2% de la docència del Grau de Turisme a professorat amb la titulació de Doctor.

2.8. RESULTATS

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 (per a cada un dels semestres del curs)
- 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.

2.8.1. Queixes reclamacions i suggeriments

La informació d'aquest apartat prové de diferents fonts, en funció del col·lectiu:

– **Estudiants:**

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.

Com a resultat d'aquestes trobades amb els estudiants, s'ha pogut recollir alguns suggeriments vinculats a la millora segons es relaciona a continuació:

- Possibilitat d'incrementar el nombre de recursos informàtics disponibles al centre.
- Necessitat d'incrementar espais d'estudi sobretot en períodes d'avaluació
- Millora del senyal de la xarxa wifi
- Millorar la disponibilitat d'espai per a la utilització del menjador d'estudiants

En quant a elements de queixa que s'hagin pogut recollir dels estudiants es refereixen als punts següents:

- Les molèsties de soroll ocasionades per les obres de remodelació iniciades pel Centre cap al final del segon semestre.
- Les molèsties que pot implicar una anul·lació de classe sense el marge suficient de temps per a evitar desplaçaments innecessaris dels estudiants

Tots els suggeriments i queixes referides s'han pres en consideració per a contemplar accions de millora de cara al curs 2013-14, exceptuant el tema de les obres, donat que es tracta d'un fet conjuntural de difícil previsió i que remet en la seva finalització.

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

– **Professors i gestors:**

Dins el sistema de seguiment de la formació, el centre disposa de diferents vies i instruments on es recullen suggeriments de millora de la formació (tutories, reunions amb professors, reunions de la comissió acadèmica, etc.). A continuació es detallen els principals aspectes a ser analitzats per a una possible millora:

- ✓ Es planteja la necessitat de poder millorar les pròpies competències en el desenvolupament i potencialitat que ofereixen les tecnologies de la informació aplicades a l'aprenentatge.
- ✓ Es suggereix estudiar la possibilitat de assignar espais d'aula habilitats amb taules per a determinades assignatures que habitualment requereixen de més espai per a les pràctiques escrites.
- ✓ Es demana estudiar la possibilitat de distribuir els estudiants de primer i segon curs en un nombre d'alumnes per grup més reduït.

2.8.2. Satisfacció de l'alumnat sobre l'actuació docent, la planificació d'assignatures i la satisfacció dels graduats

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.

Satisfacció de l'Actuació Docent

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		2011-12		2012-13	
	1r. Sem	2n. Sem	1r. Sem	2n. Sem	1r. Sem	2n. Sem	1r. Sem	2n. Sem
Assignatures troncales	94,00%	100,00%	80,00%	97,50%	89,28%	92,30%	95,65%	84,44%
Assignatures optatives	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	96,55%	100,00%	94,74%	88,89%
% Participació	63,69%	49,70%	58,30%	56,93%	36,14%	42,92%	59,50%	62,79%

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, essent validats en darrera instància per la Direcció General del Centre.

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

	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Satisfacció docent global 1er semestre	7,46	7,53	7,96	7,99
Satisfacció docent global 2n. semestre	7,87	7,98	8,04	7,83

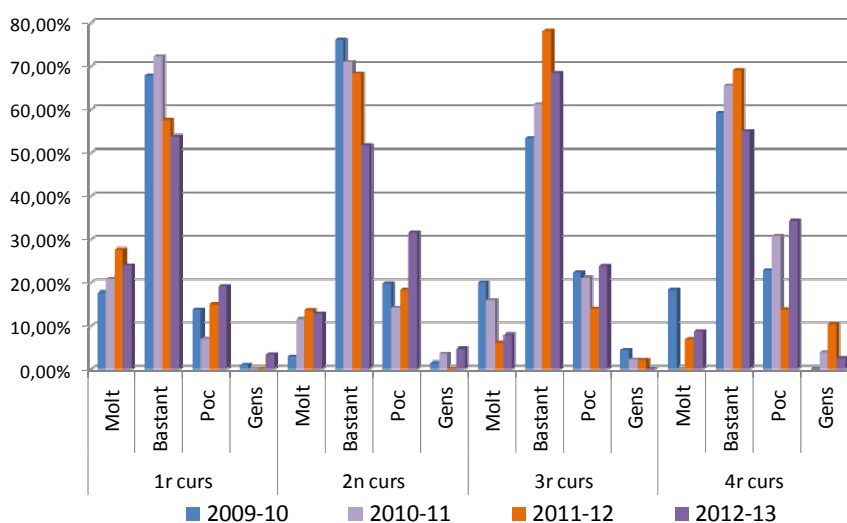
Satisfacció de la Formació Rebuda

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.

Les dades presentades responen a un nivell de resposta que ha oscil·lat entre un 40 i un 50% dels estudiants matriculats, exceptuant el curs 2011-12, en que es produeix una davallada significativa.

En qualsevol cas, com a objecte d'anàlisi per al present informe es considera que un 52,15% de representativitat en les respostes és més que significatiu.

	Curs 0910	Curs 1011	Curs 1112	Curs 1213
1er	12,95%	14,97%	12,43%	17,93%
2on	9,86%	14,58%	6,29%	12,74%
3er	11,71%	12,37%	7,29%	9,33%
4rt	5,67%	3,26%	4,29%	12,15%
Global	40,20%	45,18%	25,43%	52,15%

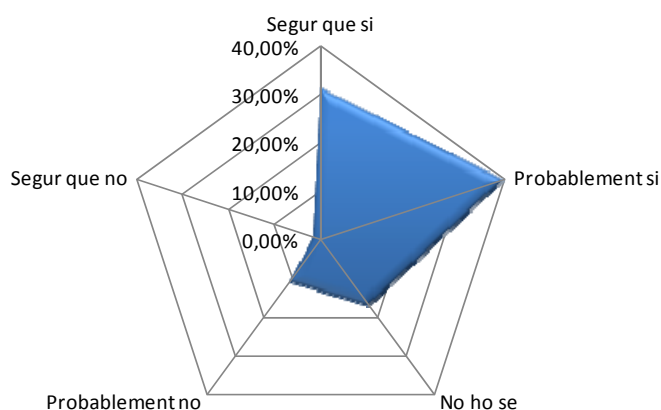


El nivell de satisfacció és elevat tot i que decau en els transcurs dels diferents cursos. Aquesta tendència està dins dels paràmetres que es poden considerar normals, segons l'històric del centre, així com es considera que el nombre i la intensitat dels contactes i relacions en un

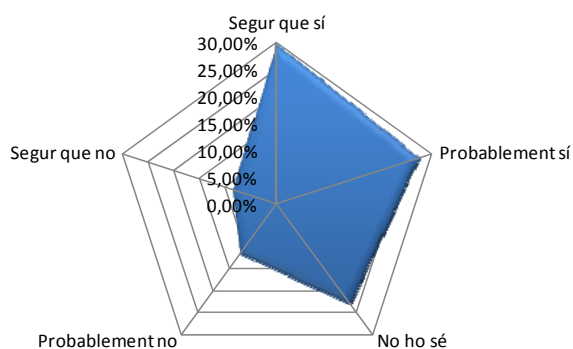
formació de quatre anys de durada, facilita l'aparició de possibles punts de insatisfaccions que es van acumulant al llarg del temps.

Com es pot comprovar, el percentatge d'estudiants "molt" i "bastant" satisfets és molt elevat. No obstant, s'haurà de fer el seguiment de l'evolució dels alumnes que manifesten que està "poc" contents, donat que s'ha incrementat en tots els cursos lleugerament.

Un altre dels elements que es consulta als estudiants és si tornarien a estudiar la Carrera de Turisme, i en el gràfic adjunt es mostren les dades que recullen aquesta informació:



Per altra banda i lligat amb aquest ítem es demana als estudiants sobre la seva opinió de tornar a estudiar al CETT, i les dades recollides es reflecteixen en el següent gràfic:



Aquestes dades demostren una alta satisfacció amb els estudis triats així com amb el centre d'impartició.

Satisfacció dels Graduats

A continuació es presenten els trets més rellevants de l'enquesta de satisfacció dels graduats que, des del Gabinet Tècnic del Rector de la Universitat de Barcelona es va dur a terme a través de la utilització d'un qüestionari electrònic entre el 30 d'octubre de 2013 i el 3 de gener del 2014 en dues fases.

En l'anàlisi de les dades presentades és pot destacar que, en el cas del Títol de Grau en Turisme, varen respondre al qüestionari el 19,2 % dels graduats, dels quals un 80% manifesten que tornarien a triar la mateixa titulació i quasi el 70% ho tornarien a fer en el mateix centre.

D'entre tots els ítems que s'inclouen dins de l'enquesta es destaquen en el present informe aquells que estan significativament per sobre de la mitjana de la resta de titulacions i aquells que estan per sota la mitjana a fi de reflexionar, si s'escau, sobre possibles accions de millora:

Per sobre de la mitjana (+ 0,25 punts)

- Treball exigít és coherent amb el nombre de crèdits de l'assignatura
- Metodologia docent emprada
- Tutorització del professorat
- Les pràctiques externes
- Les accions de mobilitat realitzades
- La formació rebuda ha millorat la capacitat de lideratge i de treball en equip de l'estudiant
- Està satisfet amb la titulació

Per sota de la mitjana

- La coordinació dels continguts de les assignatures per evitar solapaments
- El Treball Final de Grau no ha permès valorar el grau d'assoliment de les competències de la titulació.
- Els recursos facilitats pels serveis de Biblioeca i de suport a la docència no han respost suficientment a les necessitats de l'estudiant.
- Els serveis de suport a l'estudiant no han ofert un bon assessorament i atenció.
- La resposta adequada a queixes i suggeriments
- La informació rebuda no ha permès millora de forma suficient les competències personals.

El centre valora positivament els resultats obtinguts donat que mostren la satisfacció de l'alumnat. Respecte als aspectes que sent valorats positivament estan sota la mitjana de la resta de titulacions, s'espera que les millores efectuades durant l'estiu passat a l'escola tinguin un impacte directe positiu (obres que han ampliat i millorat alguns recursos del centre, com els serveis de biblioteca, o els espais d'atenció a l'alumnat).

2.8.3. Rendiment Acadèmic

Taxa de Rendiment Mitjà dels Estudiants de Nou Ingrés desagregada per nota d'accés/admissió

Aquest indicador mostra la mitjana del nombre de crèdits aprovats respecte del nombre total de crèdits matriculats, en la segmentació dels estudiants en funció de la seva nota d'accés a la titulació.

Taxa de Rendiment mitjà dels estudiants de nou ingrés desagregada per nota d'accés	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Estudiants aptes (5-6,5)				
<50%	16,0%	13,5%	11,8%	18,2%
50-75%	15,4%	6,1%	5,5%	6,2%
>75%	35,9%	17,8%	27,9%	27,8%
Estudiants notables (6,6-8,5/9,5)				
<50%	3,2%	10,4%	7,6%	3,8%
50-75%	2,6%	8,0%	5,5%	2,9%
>75%	26,9%	28,2%	34,2%	36,8%
Estudiants excel.lents (8,6-10/10-14)				
<50%	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%
50-75%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
>75%	0,0%	14,7%	6,3%	4,3%
TOTAL ESTUDIANS NOU ACCÉS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Els estudiants amb una nota d'accés més baixa són els que concentren percentatges de la taxa de rendiment més baixos. Mentre que els estudiants excel.lents tenen una taxa de rendiment molt elevada (tots els casos superior al 75 %); val a dir que el comportament en el nombre de crèdits superats en funció dels crèdits matriculats es manté igual que en cursos anteriors, malgrat la distribució percentual sigui diferent responant també al canvi en el perfil d'accés dels estudiants.

Taxa de Rendiment Mitjà dels Estudiants desagregada per nota d'accés

Taxa de Rendiment mitjà del conjunt dels estudiants desagregada per nota d'accés	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Estudiants aptes (5-6,5)				
<50%	21,5%	20,6%	20,6%	25,3%
50-75%	21,2%	14,3%	15,8%	19,4%
>75%	57,2%	65,1%	63,6%	55,3%
Estudiants notables (6,6-7,9)				
<50%	12,5%	14,5%	14,0%	14,4%
50-75%	11,1%	12,8%	12,8%	20,9%
>75%	76,4%	72,6%	73,2%	64,7%
Estudiants excel.lents (8-14)				
<50%	0,0%	3,8%	2,0%	5,8%
50-75%	0,0%	0,0%	3,9%	6,8%
>75%	100,0%	96,2%	94,1%	87,4%

Per aquest càlcul s'ha considerat la distribució dins de cada un dels segments que indiquen un determinat nivell d'accés i que queda directament correlacionada amb la qualificació d'accés dels estudiants.

Novament, el segment d'estudiants "aptes" és el que mostra un comportament més irregular. Es seguirà aquesta tendència en propers informes per a avaluar la necessitat d'accions de millora.

Taxa de Rendiment i Èxit per assignatura

CURS	DESCRIPCIÓ	ECTS	TIPUS ASSIG.	MATRICULATS	% PRESENTATS	Taxa de Rendiment		Taxa d'Èxit	
						% APROVATS	% SUSPESOS	% APROVATS	% SUSPESOS
1	061101 Comptabilitat	6	FB	240	77,08%	59,17%	40,83%	76,76%	23,24%
1	061102 Dret turístic	6	FB	230	82,61%	70,87%	29,13%	85,79%	14,21%
1	061103 Economia turíst	6	FB	222	87,39%	86,94%	13,06%	99,48%	0,52%
1	061104 Geografia turis	6	FB	233	84,12%	67,81%	32,19%	80,61%	19,39%
1	061105 Bases investig turis	6	FB	247	82,59%	63,16%	36,84%	76,47%	23,53%
1	061106 Turism i patrimoni	6	FB	216	86,57%	77,78%	22,22%	89,84%	10,16%
1	061207 Anglès I	9	OBL	201	85,07%	77,61%	22,39%	91,23%	8,77%
1	061208 Intr especialit hot-tur	6	OBL	241	84,23%	76,76%	23,24%	91,13%	8,87%
1	061209 Turisme global	9	OBL	210	83,81%	75,24%	24,76%	89,77%	10,23%
2	062110 Gest. econ-fin	6	FB	152	85,53%	75,00%	25,00%	87,69%	12,31%
2	062111 Invest. mercats	6	FB	162	92,59%	79,63%	20,37%	86,00%	14,00%
2	062112 Mkt. estrategic i oper	6	FB	131	88,55%	86,26%	13,74%	97,41%	2,59%
2	062113 Política turíst	6	FB	148	91,89%	89,19%	10,81%	97,06%	2,94%
2	062207 Anglès II	9	OBL	161	89,44%	84,47%	15,53%	94,44%	5,56%
2	062208 Segona llengua	6	OBL	140	80,00%	76,43%	23,57%	95,54%	4,46%
2	062214 Anal. destinac turis	6	OBL	136	86,03%	80,88%	19,12%	94,02%	5,98%
2	062215 Mobilitat turís	6	OBL	147	89,80%	86,39%	13,61%	96,21%	3,79%
2	062300 Practicum I	9	PEM	107	86,92%	86,92%	13,08%	100,00%	0,00%
3	063207 Anglès III	9	OBL	160	93,13%	88,13%	11,88%	94,63%	5,37%
3	063216 Comercia i comunic turis	6	OBL	138	92,75%	86,96%	13,04%	93,75%	6,25%
3	063217 Org. empreses i gest pers	6	OBL	147	95,92%	80,27%	19,73%	83,69%	16,31%
3	063300 Practicum II	9	PEM	135	91,85%	91,85%	8,15%	100,00%	0,00%
3	063401 Gest. allotjament	6	OMH	116	97,41%	77,59%	22,41%	79,65%	20,35%
3	063402 Gest. restauració	6	OMH	99	84,85%	64,65%	35,35%	76,19%	23,81%
3	063403 Organit. Hotelera	3	OMH	94	93,62%	73,40%	26,60%	78,41%	21,59%
4	063404 Revenue manag	3	OMH	94	96,81%	78,72%	21,28%	81,32%	18,68%
3	063501 Creac. prod. tur-cult	3	OMT	57	85,96%	78,95%	21,05%	91,84%	8,16%
3	063502 Empr. serv. tur	6	OMT	38	86,84%	84,21%	15,79%	96,97%	3,03%
3	063503 Planif. turíst	6	OMT	50	88,00%	80,00%	20,00%	90,91%	9,09%
4	063504 Destinac. turís	3	OMT	43	100,00%	88,37%	11,63%	88,37%	11,63%
4	064218 Competen. direc	6	OBL	133	92,48%	89,47%	10,53%	96,75%	3,25%
4	064405 Dir. estr i fin	6	OMH	85	92,94%	85,88%	14,12%	92,41%	7,59%
4	064412 Disseny establ turis	3	OIH	72	98,61%	90,28%	9,72%	91,55%	8,45%
4	064413 Gest. actiu inm en turis	3	OIH	22	100,00%	81,82%	18,18%	81,82%	18,18%
4	064414 Int. hosp manag	3	OIH	49	87,76%	83,67%	16,33%	95,35%	4,65%
4	064421 Contr. gest res	3	OIH	39	94,87%	94,87%	5,13%	100,00%	0,00%
4	064422 Gastronomia	3	OIH	76	97,37%	94,74%	5,26%	97,30%	2,70%
4	064423 Gest. oper rest	3	OIH	36	94,44%	88,89%	11,11%	94,12%	5,88%
4	064431 e-Marketing hot	3	OIH	35	94,29%	94,29%	5,71%	100,00%	0,00%

CURS	DESCRIPCIO	ECTS	TIPUS ASSIG.	MATRICULATS	% PRESENTATS	Taxa de Rendiment		Taxa d'Èxit	
						% APROVATS	% SUSPESOS	% APROVATS	% SUSPESOS
4	064432 Gest. venda emp hot	3	OIH	36	94,44%	94,44%	5,56%	100,00%	0,00%
4	064433 Gest. client emp hot	3	OIH	52	94,23%	94,23%	5,77%	100,00%	0,00%
4	064505 Gest. proj tur	6	OMT	55	98,18%	98,18%	1,82%	100,00%	0,00%
4	064511 Eines digitals	3	OIT	23	91,30%	86,96%	13,04%	95,24%	4,76%
4	064512 Gest. espai tur urb	3	OIT	35	94,29%	94,29%	5,71%	100,00%	0,00%
4	064513 Gest. local pol tur	3	OIT	11	90,91%	72,73%	27,27%	80,00%	20,00%
4	064521 Cinema litera turism	3	OIT	71	92,96%	74,65%	25,35%	80,30%	19,70%
4	064522 Mediac turi-cul	3	OIT	59	93,22%	93,22%	6,78%	100,00%	0,00%
4	064523 Turisme eno-gastron	3	OIT	34	94,12%	94,12%	5,88%	100,00%	0,00%
4	064531 Gest. empr tran	3	OIT	61	98,36%	98,36%	1,64%	100,00%	0,00%
4	064532 Intermed turíst	3	OIT	38	92,11%	92,11%	7,89%	100,00%	0,00%
4	064533 Nous turismes	3	OIT	38	84,21%	84,21%	15,79%	100,00%	0,00%
4	064601 Disseny i web	3	OPA	65	92,31%	89,23%	10,77%	96,67%	3,33%
4	064602 Org congress i esdev	3	OPA	92	95,65%	92,39%	7,61%	96,59%	3,41%
4	064605 Turisme urbà	3	OPA	54	100,00%	90,74%	9,26%	90,74%	9,26%
4	064609 Potenc. lleng-1	3	OPA	79	94,94%	94,94%	5,06%	100,00%	0,00%
4	064610 Potenc. lleng-2	3	OPA	69	91,30%	91,30%	8,70%	100,00%	0,00%
4	064900 PFC	30	PFC	128	98,44%	98,44%	1,56%	100,00%	0,00%

La consolidació dels canvis introduïts a la carrera per a la seva adaptació als requeriments de l'espai europeu ha impactat de forma positiva en els resultats d'aprenentatge assolits.

Després dels primers quatre anys d'impartició de la titulació, els sistemes de seguiment de l'estudiant i l'avaluació continua es pot observar que han incidit en el rendiment dels estudiants. Com es pot comprovar en la taula anterior, els indicadors mostren taxes de rendiment i èxit positives; no obstant, el centre considera que en aquelles assignatures amb una taxa de rendiment per sobre del 90 % seria necessari realitzar un anàlisi més ampli per a detectar si és necessari realitzar alguna actuació. Aquesta possible intervenció podria anar dirigida a revisar els sistema d'avaluació i/o el nivell d'exigència de l'assignatura, i la seva posterior revisió. En concret, de les 58 assignatures que configuren el grau, el 31 % (18) tenen una taxa de rendiment per sobre del 90 %.

Taxa de Graduació i Eficiència

	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Taxa de Graduació	46,50%	56,90%	59,20%	40,01%
Taxa d'Eficiència	98,18%	95,18%	91,36%	91,22%

Aquestes dades reflexen per una banda percentatge d'alumnes que es graduen i que han completat el 100% dels crèdits necessaris per finalitzar els estudis en com a màxim un any més del temps establert al seu any d'inici.

En aquest sentit les dades referents a l'any 2012-13 corresponen únicament als estudiants que han finalitzat els seus estudis en 4 anys, donat que cal esperar al curs 2013-14 per a considerar l'indicador definitiu de la graduació d'aquesta cohort. Cal tenir present a més el fet de que en aquestes dades encara es reflexa també el procés d'adaptació d'estudiants que procedien de l'anterior Diplomatura.

En qualsevol cas, però un element destacable en aquest 40,01% dels estudiants graduats es correspon a la primera promoció d'alumnes que han seguit la formació completa de Grau en Turisme.

En quant a la taxa d'eficiència, també cal considerar aquest procés d'adaptació dels estudiants de la titulació de Diplomatura en Turisme a Grau, donat que per al càlcul del ítem de referència cal tenir present que hi ha un nombre de crèdits superats a la Titulació de Grau en Turisme que varen ser reconeguts en aquest procés d'adaptació i que passaven a formar part del currículum de l'estudiant.

A la memòria de verificació del grau es va preveure una taxa de graduació del 45 % i una taxa d'eficiència del 90 %, per tant els resultats presentats estan en línia amb les dades previstes.

Estudiants que han abandonat els estudis

% Estudiants que han abandonat els estudis	%
Cohort 2009-10	20,5%
Cohort 2010-11	21,5%
Cohort 2011-12	23,3%
Cohort 2012-13 ¹	18,2%

Les dades que es presenten en el quadre adjunt respecte a l'abandonament es registren en funció dels estudiants de nou accés en un any acadèmic determinat i que, sense haver finalitzat els estudis, no es matriculen durant els dos anys següents.

A continuació es relaciona quin ha estat el percentatge de taxa d'abandonament inicial dels estudiants, considerat el percentatge d'estudiants de nou accés que no es tornen a matricular al curs següent:

Taxa d'Abandonament Inicial	%
Curs 2009-10	0,0%
Curs 2010-11	18,6%
Curs 2011-12	18,4%

Al disseny del grau s' havia estipulat un 10% de taxa d'abandonament, amb la qual cosa aquest és un indicador a considerar i/o revisar. La implantació del grau ha coincidit amb el període de crisi econòmica, i l'impacte en les economies familiar ha estat considerable. Efectivament, i

¹ Les dades corresponents en aquest curs acadèmic fan referència a l'abandonament inicial, donat que fins a la matriculació del 2014-15 no es podrà considerar estudiant en abandonament.

partir dels anàlisi efectuats sobre els motius d'abandonament dels estudiants que es realitza des de secretaria, els "motius econòmics" és la principal raó per a deixar els estudis.

3. Propostes de Millora

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

El 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 d'Ordenació Acadèmica
- Responsable de Coordinació Docent i Suport Logístic
- Responsable del Servei de Secretaria del Centre
- Tres professors

3.2. PROPOSTES DE MILLORA DERIVADES DE LA VALORACIÓ DEL SEGUIMENT DE LA TITULACIÓ

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 2013-14, l'anàlisi dels diferents indicadors relacionats en els apartats anteriors es tradueix en el següent quadre resum de propostes de millora:

	Modificació / Proposta de millora	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora ²	Calendari	Estat Proposta de Modificació ³
	Informació Pública				
IP01	Millorar l'accessibilitat i el nivell de la informació pública dels indicadors del sistema	Ordenació Acadèmica	No contempla l'AQU	Juliol 2013	En procés d'implementació
IP02	Disposar de la informació pública de la pàgina web en català, castellà i anglès	Serveis de Marketing	No contempla l'AQU	Setembre 2015	Pendent Implementar
	Captació, Admissió i Matricula Estudiants				
CAM03	Estendre el sistema de matricula on-line assistida per a la totalitat dels estudiants del Grau en Turisme	Cap Servei Secretaria	No contempla l'AQU	Juliol 2013	En procés d'implementació
	Planificació i Gestió Docent				
PGD09	Seguiment dels alumnes amb problemes de permanència, dificultats personals varies, i/o alumnes destacats	Cap d'Estudis	No contempla l'AQU	Desembre 2014	En procés d'implementació
PGD10	Millorar el procés de validació del sistema d'avaluació a Grau amb la redacció d'un procediment que concreti accions, fases i responsables.	Cap d'Estudis	No contempla l'AQU	Setembre 2014	En procés d'implementació
PGD11	Proposar tema i tutor de TFC en el moment de la seva matriculació a Grau amb la publicació a priori dels temes i tutors associats.	Responsable TFG	No contempla l'AQU	Juliol 2013	Pendent d'Implementar
PGD13	Millorar el procés de selecció i acollida de nous professors amb la redacció d'un nou procediment que reculli les informacions clau a transmetre, els moments i eines, i els responsables implicats.	Coordinació Docent i Logística	No contempla l'AQU	Juliol 2014	En procés d'implementació
PGD14	Incorporar en els Plans Docents de les assignatures l'idioma o idiomes en que s'imparteixen	Cap d'Estudis	No contempla l'AQU	Juliol 2014	Pendent d'Implementar
PGD15	Incrementar en dos o tres idiomes la oferta d'aprenentatge optatiu duna 3a.	Cap	No contempla	Juny 2013	Pendent

² 1. Proposta de millora que no contempla l'AQU – 2. Requereix una modificació no substancial – 3. Requereix una modificació substancial autoritzable

³ Pendent d'implementar – En procés d'implementació - Implementada

	Modificació / Proposta de millora	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora ²	Calendari	Estat Proposta de Modificació ³
	Llengua estrangera	d'Estudis	l'AQU		d'Implementar
PGD16	Dotar al professorat de noves competències en la utilització de TIC's en l'aprenentatge	Cap d'Estudis	No contempla l'AQU	Juny 2014	Pendent d'Implementar
PGD17	Redissenyar la informació de la Guia de l'Estudiant i del Professorat en el Campus Virtual	Cap d'Estudis Ordenació Acadèmica	No contempla l'AQU	Juliol 2015	Pendent d'Implementar
Resultats de rendiment acadèmic i de satisfacció d'estudiants					
RAS01	Incorporar en la revisió i avaluació del curs els nous indicadors promoguts per al sistema AUDIT i l'AQU.	Ordenació Acadèmica	No contempla l'AQU	Juliol 2014	En procés d'implementació
RAS04	Elaborar l'enquesta de satisfacció del professorat	Coordinació Docent i Logística	No contempla l'AQU	Juliol 2014	Pendent d'Implementar
RAS05	Canviar el sistema d'enquestació sobre satisfacció docent dels estudiants a un sistema on-line	Serveis de Qualitat	No contempla l'AQU	Desembre 2013	Pendent d'Implementar
Gestió Mobilitat Estudiants					
GME03	Incorporar una sessió addicional de tutorització en la tramitació de les sol.licituds de mobilitat acadèmica	Cap d'Estudis	No contempla l'AQU	Juliol 2014	En procés d'implementació
Servei Suport a la Docència					
SSD01	Millora dels serveis informàtics per a la utilització dels estudiants i professorat	Serveis i Tecnologies de la Informació i Comunicació	No contempla l'AQU	Octubre 2013	En procés d'implementació

3.3. SEGUIMENT DE ACCIONS DE MILLORA DEL CURS 11/12

En el quadre adjunt es relaciona el seguiment i l'estat d'implantació de les accions de millora proposades en l'informe de seguiment del curs 11/12 per a ésser dut a terme al llarg del curs 12/13.

Com a millora del sistema, i a fi de facilitar el seguiment de les accions, s'ha considerat la identificació codificada de cada una d'elles.

Acció	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora	Calendari	Estat implantació
Informació Pública				
IP01	Ordenació Acadèmica	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	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ: S'ha configurat l'espai en la web corresponent, articulant la segmentació necessària per a donar resposta als requeriments normatius, i s'han publicat la major part dels indicadors. Manquen algunes dades addicionals i segons informe de l'AQU es constata que la informació no està linkada adequadament per a que sigui visible, el que es contempla com a millora per al proper curs.
Captació, Admissió i Matricula Estudiants				
CAM01	Serveis de Màrqueting del CETT	Pla d'acció per a parar la davallada sostinguda dels estudiants de Grau en Turisme a Catalunya.	Novembre 2012	ASSOLIT: S'han incrementat les accions d'atenció i informació als estudiants i d'obertura de nous contactes amb centres d'educació amb estudiants potencials, elements que queden recollits en l'informe comercial de l'any dels serveis de màrqueting.
CAM02	Cap Serveis Secretària	Implantació Matricula on-line per alumnes de primer de Grau T.	Juliol 2012	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ: Es fa una prova pilot de matricula on-line assistida al centre pels alumnes de nou accés
Planificació i Gestió Docent				
PGD02	Cap d'Estudis	Incrementar en un 25 % el nombre d'assignatures impartides en llengua	15 juliol 2012	ASSOLIT S'ha passat de 14 assignatures en el curs 11-12 a 19 en el 12-13 el que

Acció	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora	Calendari	Estat implantació
PGD07		anglesa al curs 12-13		implica un 35,7%
		Normalització i homogeneïtzació en l'ús dels criteris d'avaluació en el 100% dels plans docents de la formació	19 novembre 2012	ASSOLIT S'han revisat tots els plans docents i parlat amb el professorat. Aquesta informació es pot consultar a través de la pàgina: http://www.cett.es/html/cat/gradoenturisinforgener_plandeestud.html
PGD08		Utilització de criteris homogenis per a la referenciació de fonts bibliogràfiques entre el 100% de l'equip docent	15 juliol 2012	ASSOLIT En data 27 de juny de 2012 es realitza una sessió formativa al professorat, suportada amb l'edició d'un Manual d'Estil del CETT-UB consultable a través del Campus Virtual
PGD09		Seguiment dels alumnes amb problemes de permanència, dificultats personals varies, i/o alumnes destacats	1 abril 2013	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ S'han dut a terme seguiments d'estudiants de forma personalitzada però es requereix d'una redefinició de l'objectiu a fi de sistematitzar accions que ajudin també a minimitzar la taxa d'abandonament inicial
PGD10		Millorar el procés de validació de les proves finals d'avaluació a Grau amb la redacció d'un procediment que concreti accions, fases i responsables.	7 gener 2013	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ S'ha realitzat el treball de millorar la comunicació amb el professorat sobre aquesta qüestió, quedant pendent de recollir la manera de procedir de forma adequada i permaent en el sistema.
PGD11	Responsable TFG	Proposar tema i tutor de TFC en el moment de la seva matriculació a Grau amb la publicació a priori dels temes i tutors associats.	15 juliol 2012	PENDENT IMPLEMENTACIÓ

Acció	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora	Calendari	Estat implantació
PGD12	Direcció EUHT	Incrementar els recursos humans (temps complert) dedicats a la docència i la gestió de l'EUHT CETT-UB en un 15 %.	1 de setembre de 2012	PENDENT IMPLEMENTACIÓ S'ha produït una substitució de determinat nombre de professorat, el que suposa que en el còmput final no s'hagi produït aquest increment. Malgrat s'ha cobert part de l'objectiu amb el plantejament d'una nova redistribució de funcions.
	Coordinació Docent i Logística	Millorar el procés de selecció i acollida de nous professors amb la redacció d'un nou procediment que reculli les informacions clau a transmetre, els moments i eines, i els responsables implicats.	21 desembre 2012	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ: Vinculat a la revisió del Sistema AUDIT, s'ha dut a terme una nova redacció del procediment de Selecció i Contractació de personal que inclou tot al procés d'acolliment. Manca realitzar una "guia ràpida" amb els aspectes més rellevants que contribueixin a una ràpida adaptació d'aquest professorat
Resultats de Rendiment Acadèmic i de Satisfacció d'Estudiants				
PGD13	Ordenació Acadèmica	Incorporar en la revisió i avaluació del curs els nous indicadors promoguts per al sistema AUDIT i l'AQU.	01 juliol 2014	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ: S'han redefinit alguns indicadors en funció de les pautes també en procés de revisió que provenen de l'Agència Qualitat UB. Els indicadors que s'han revisat queden recollits en la Instrucció de Treball "Indicadors EUHT" És aquest un procés de millora continuada, difícil de temporalitzar la seva finalització i que quedarà incorporat en el sistema.
	Serveis de Qualitat Responsable TFG	Incorporar una enquesta sobre la satisfacció de l'estudiant amb la realització del treball final de carrera.	21 desembre 2013	ASSOLIT S'ha elaborat una enquesta utilitzant els formularis disponibles en el Campus Virtual i s'ha fet la primera prova pilot amb els estudiants del primer semestre 13-14

Acció	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora	Calendari	Estat implantació
	Serveis de Qualitat	Avançar el calendari de lliurament dels resultats de les enquestes sobre l'actuació docent a començament de desembre (1 sem) i a començament de abril (2 sem).	Desembre 2012 i Abril 2013	ASSOLIT S'han avançat aquestes dates dins del calendari del curs i s'han passat les enquestes en les dates següents: <ul style="list-style-type: none"> • Setmana del 12 de novembre • Setmana del 8 d'abril
Serveis de Suport a la Docència				
SSD01	Coordinació logística i docent	Millora dels equipaments TIC en un en les aules que encara tenen pendent la seva implantació	Desembre 2013	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ: Donat que s'ha plantejat una reforma completa dels espais d'aprenentatge del Centre, s'ha considerat incorporar aquestes necessitats dins d'aquest procés de reforma.

4. 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:

- Director EUHT CETT-UB
- Cap d'Estudis
- Responsables dels blocs temàtics de la titulació.
- Responsable Ordenació Acadèmica.
- Professors.
- Directora del servei E3 (pràctiques i borsa de treball)
- Coordinació Docent i Logística.
- 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 per al proper curs.