



Turisme i Hoteleria
Formació / Recerca



Màster Universitari en Innovació en la Gestió Turística

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, a data 5 de març de 2014

INDEX

1. PRESENTACIÓ	4
1.1. Fitxa Identificativa de l'Ensenyament de Màster Universitari en Innovació en la Gestió Turística	5
1.2. Tractament de les Recomanacions	6
2. INFORMACIÓ PUBLICADA	7
2.1. Web del Centre	7
2.2. Web de l'Ensenyament.....	8
2.3. Seguiment i Actualització de la Informació Publicada	10
3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT	10
3.1. Dades sobre l'Accés i Matricula	12
3.1.1. Perfil Sociodemogràfic dels Estudiants i Vies d'Accés	12
3.1.2. Estudiants matriculats segon país de procedència.....	13
3.2. Orientació a l'Estudiant	13
3.3. Planificació i Gestió Docent	14
3.4. Pràctiques Externes.....	18
3.5. La Mobilitat Internacional	18
3.6. Treball Final de Màster.....	18
3.7. Professorat	19
3.8. Resultats	19
3.8.1. Queixes, Reclamacions i Suggestiments	19
3.8.2. Nivell de satisfacció de l'alumnat sobre l'actuació docent.....	20
3.8.3. Rendiment Acadèmic.....	21
4. PROPOSTES DE MILLORA	22
4.1. Disseny, Implementació i Seguiment de les Accions de Millora.....	22

4.2.	Propostes de Millora derivades de la Valoració del Seguiment de la Titulació.....	23
4.3.	Seguiment de Accions de Millora del Curs 12/13	24
5.	EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE.....	26

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)

La implantació de la nova titulació de Grau en Turisme en el curs 2009-10, suposà el reconeixement de ple dret en l'àmbit de l'educació superior universitària de la formació en

l'àmbit de la gestió turística. Aquest fet comporta el voler també fomentar la vocació investigadora de l'estudiant, dissenyant itineraris que li permetin assolir i desenvolupar les competències necessàries per a la recerca.

Per aquest motiu es planteja el Màster Universitari en Innovació en la Gestió Turística amb la voluntat de donar resposta a una necessitat del sector turístic, preparant investigadors que contribueixin amb el seu treball a la millora de la competitivitat i afegint valor als productes i serveis.

També 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 dos primers anys d'implantació del Màster Universitari en Innovació en la Gestió Turística, a fi de poder fer un anàlisi més complert per comparació en els resultats assolits.

1.1. FITXA IDENTIFICATIVA DE L'ENSENYAMENT DE MÀSTER UNIVERSITARI EN INNOVACIÓ EN LA GESTIÓ TURÍSTICA

Dades Generals.MOIGT	2011-12	2012-13
Any en que es va començar a impartir l'ensenyament	2011-12	2011-12
Màster Interuniversitari	NO	NO
Nº de Places	40	40
Nº Estudiants de nou accés	44	46
Nº Total Matriculats	44	54
Graduats al darrer curs	27	30
Nombre total de professorat (segons memòria verificada)	37	37
Nombre total de Professorat (que realment imparteix docència)	40	79

El nombre real de professorat inclòs en el quadre adjunt, comptabilitza també els professors col.laboradors que hi participen, donat que individualment potser no computen un nombre d'hores excessiu, però en el conjunt pot tenir un impacte en la totalitat d'hores de docència de la titulació.

Objectius de la Titulació

- Proporcionar una visió multidisciplinària i integrada de les disciplines que configuren la ciència turística de manera que sigui possible comprendre el fet turístic amb una perspectiva transversal i internacional i situar a l'empresa turística en aquest context, com a base fonamental per a desenvolupar el foment de la innovació eficaç en turisme.
- Capacitar als alumnes per a la direcció de la innovació en el sector turístic, analitzant les variables que intervenen i els factors clau d'èxit en els seus respectius mercats, identificant els principals subsectors estratègics per innovar en turisme i les seves interrelacions amb el territori.
- Adquirir unes bases suficients per comprendre tots els processos que formen part de la I + D + I en turisme, integrant tots els aspectes interdisciplinaris que convergiran en una formació completa en l'àmbit de la investigació i del disseny de productes i serveis turístics innovadors.
- Aportar als alumnes els instruments i les tècniques per a l'anàlisi i diagnòstic dels reptes estratègics actuals i futurs del sector turístic i la formulació de les estratègies necessàries per garantir la seva competitivitat i sostenibilitat prenent com a base processos innovadors i creatius.
- Desenvolupar les competències personals i interpersonals dels estudiants, necessàries per exercir el lideratge de projectes innovadors en un context complex i canviant.

1.2. TRACTAMENT DE LES RECOMANACIONS

Segons la resolució presentada pel Ministeri d'Educació, la Comissió de Verificació y Acreditació de Plans d'Estudis del Consell d'Universitats en la seva sessió del dia 26 de juliol de 2011 va resoldre verificar el pla d'estudis corresponent al Títol Oficial de Màster Universitari en Innovació en la Gestió Turística, seguint l'informe d'avaluació editat per l'Agència per la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, i que recull una sèrie de recomanacions que cal atendre en el procés de seguiment i acreditació de la titulació.

En el quadre que es presenta a continuació es recullen aquestes recomanacions i les accions previstes per a donar-hi resposta en millora de la qualitat del màster ofert.

No es disposa de propostes d'actuació a desenvolupar ja que aquest ensenyament no ha estat avaluat per AQU en cap dels darrers anys que es porten realitzant informes de seguiment, malgrat això, les recomanacions derivades del procés de verificació han estat incorporades com a objectius en les propostes de millora que s'adjunten al final d'aquest document.

Recomanació informe AQU	Acció de rectificació vinculada	Responsable	Implantació
Especificar el pes específic que s'aplica a cada activitat d'avaluació.	Incorporar els pesos i criteris en el sistema d'avaluació de cada assignatura en el moment del disseny i redacció dels respectius programes.	Cap estudis Màster amb la col.laboració del coordinador de cada especialitat	Curs 13-14
El llenguatge utilitzat a l'hora d'expressar alguns resultats d'aprenentatge no es adient, ja que es formulen com si fossin competències específiques	Millora del llenguatge utilitzat per a la definició dels objectius d'aprenentatge en el redactat dels programes de les assignatures.	Cap estudis Màster amb la col.laboració del coordinador de cada especialitat	Curs 13-14
Desenvolupar una guia per al TFM que inclogui el marc i normativa específica del disseny, execució, supervisió i avaluació.	Elaboració i publicació de la guia de TFM	Coordinador de màsters	Curs 12-13

2. INFORMACIÓ PUBLICADA

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

- Una comunicació de tipus general focalitzada a proporcionar informació bàsica als nous estudiants i a la societat (Web del Centre)
- Una comunicació específica destinada a la comunitat del centre (Web de l'Ensenyament)

2.1. WEB DEL CENTRE

L'EUHT CETT-UB publica en el seu web: <http://www.cett.es/html/cast/migt.html>, 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 clars per a poder demanar informació:

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

Alumnes de Nou Accés

Aporta la informació puntual que necessiten per iniciar el procés de matrícula i les classes:

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

Alumnes de l'Ensenyament

Informació pràctica per al seguiment diari dels seus estudis i tots els tràmits que puguin necessitar, es troba a través de la pàgina: <http://www.cett.es/html/cat/migt.html>

Treball Final de Màter	http://www.cett.es/html/cat/masteenturis_trabfinaldemaste.html
Pràctiques Externes	http://www.cett.es/html/cat/e3espaestuembr.html

Societat

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

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

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

Professorat

Informació de contacte i perfil acadèmic

http://www.cett.es/html/cast/masteeninnovdelagestitoris_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/cast/masteenturis_sistdegestidelacalid_pres_intr.html?idIdioma=ca

2.2. WEB DE L'ENSENYAMENT

Proporciona informació pública sobre el desenvolupament operatiu del programa formatiu de la titulació de Màster Universitari en Innovació en la Gestió Turística.

Descripció General de l'Ensenyament

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

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

Dades de l'Ensenyament, Sistema de Gestió de Qualitat al Centre. Indicadors

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

Informació Relativa a les Assignatures : Pla Docent

http://www.cett.es/html/cast/masteeninnovdelagestituris_plandeestud.html?ididioma=ca

Informació Relativa al Treball Final de Màster

http://www.cett.es/html/cat/masteenturis_trabfinaldemaste.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/migt.html>

<http://www.cett.es/infopostgrau/> (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 Responsable de cada Especialitat es troba amb els alumnes, a fi de copsar les seves inquietuds i per a un seguiment correcte 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 cada assignatura i el seu resultat es analitza pel mateix Cap d'Estudis, la Direcció del Centre, i compartit amb el professor.

El centre disposa de procediments específics que detallen el funcionament d'aquests processos i les responsabilitats associades. Aquests procediments formen part del sistema propi de qualitat certificat per AENOR i s'adapten als 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, del Cap d'Estudis, o bé 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 els incidències i enviament per a la seva solució
- Realització de les anàlisi globals necessàries a fi d'establir accions que evitin la repetició de les mateixes (en el cas d'insatisfaccions de l'alumnat)

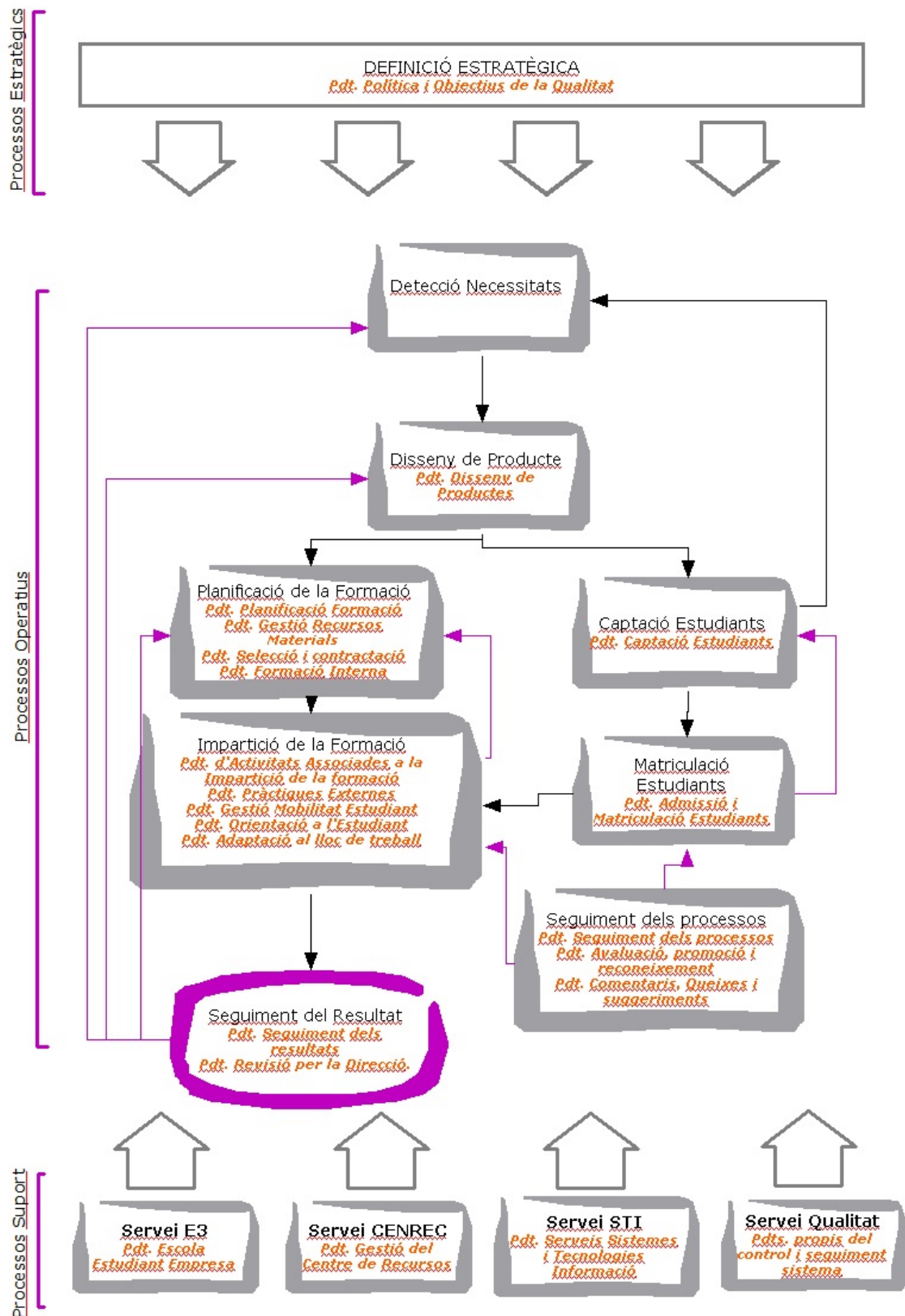
2.3. SEGUIMENT I ACTUALITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ PUBLICADA

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 Valorativa de l'Ensenyament

Mitjançant el Sistema d'Assegurament de la Qualitat del CETT s'ha elaborat un mapa de processos per a cada unitat de negoci del CETT, 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.

3.1. DADES SOBRE L'ACCÉS I MATRICULA

Dades Accés.MOIGT	2011-12	2012-13
Nº de Places ofertes de nou accés	40	40
Ràtio matriculació/admissions	68,8%	67,5%
% estudiants matriculats de nou ingrés	110,0%	115,0%

Es interessant assenyalar que en el primer any d'impartició d'aquesta titulació s'han superat les expectatives de la demanda d'estudiants, ja que durant el primer any s'han acabat matriculant 44 estudiants de nou accés, xifra que caldrà considerar en la petició de places de nou accés per a cursos successius.

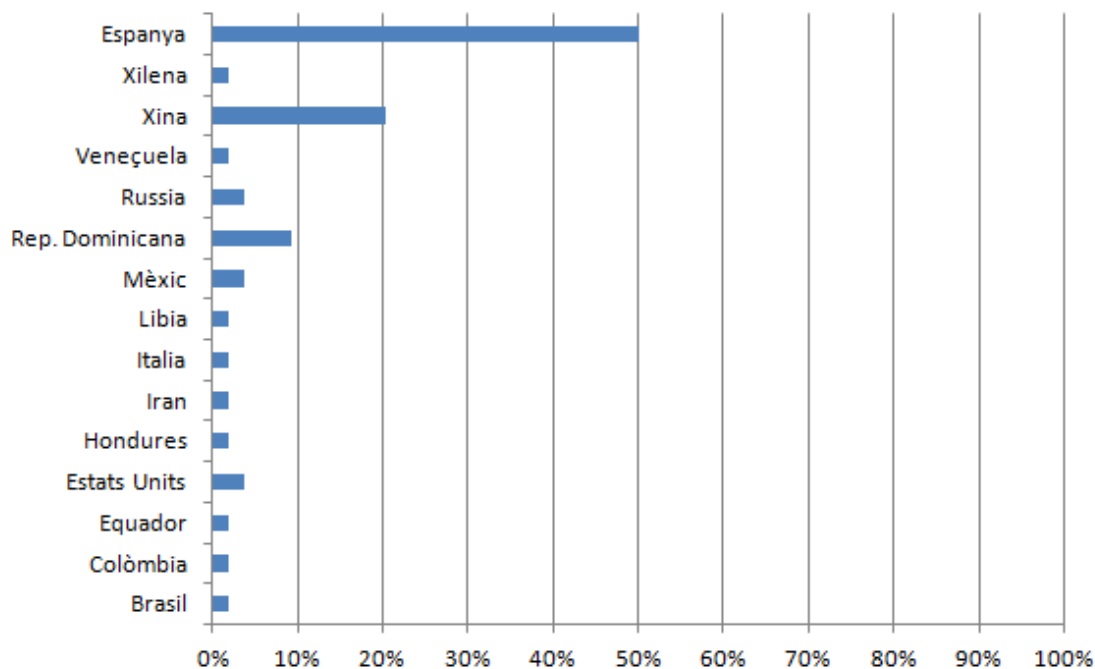
Es segueix mantenint una tendència a l'alça en la demanda d'aquests estudis, una mica per sobre de l'oferta inicial que es va preveure dos anys enrera, podent constatar també que s'aconsegueix mantenir un nivel de matriculació acceptable i sostenible.

3.1.1. Perfil Sociodemogràfic dels Estudiants i Vies d'Accés

Distribució dels estudiants en funció de la titulació d'accés.MOIGT	2011-12	2012-13
Diplomatura/Grau en Turisme	34,07%	21,15%
Administració d'Empreses	2,27%	3,85%
Hoteleria o Turisme (titulacions estrangeres)	4,50%	23,08%
Ciència i Tecnologia dels Aliments		1,92%
Filologia/Llengües	15,90%	7,69%
Geografia, Història i Art	2,27%	17,31%
Llicenciatura Pedagogia	2,27%	0,00%
Altres Titulacions universitàries	39,00%	25,00%

El valora positivament l'increment d'estudiants estrangers que provenen d'estudis vinculats amb el turisme i l'hoteleria, que demostra l'èxit de les accions comercials i de comunicació efectuades. Així mateix, també resulta positiu l'increment d'alumnes d'estudis coma geografia, l'història i l'art, als quals aquests estudis els poden millorar la seva empleabilitat amb l'especialització en turisme, un sector en creixement.

3.1.2. Estudiants matriculats segon país de procedència



3.2. **ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT**

Es considera important la implicació de totes les persones de contacte amb l'estudiant al llarg de tot el procés formatiu, articulant-se entorn de les figures següents:

- Direcció de l'EUHT CETT-UB
- Coordinador de Màsters
- Cap d'Estudis del Màster
- Coordinador de l'Especialitat
- Professorat
- E3: Espai Estudiant Empresa CETT-UB
- Secretaria
- Tutor del Projecte Final de Màster (PFM)
- Tutor Acadèmic de practiques (si s'escau)

La persona responsable de la titulació dedica la primera part de la sessió inicial del curs a presentar la formació: el Pla Docent, la Guia Pràctica, Serveis del Centre..., facilitant als

estudiants tota la informació necessària sobre el contingut i la forma de procedir al llarg del curs, fent a més una visita de les instal·lacions del Centre.

A més d'aquesta introducció, i a nivell de totes les formacions de Postgrau de l'EUHT CETT-UB s'organitza un acte conjunt amb l'objectiu d'institucionalitzar una benvinguda a tot el col·lectiu d'estudiants i professors que formen part d'aquest nivell de formació. En el curs acadèmic 2012-13 aquest acte va tenir lloc el dia 16 d'octubre de 2012 en les instal·lacions de l'Hotel Alimara.

L'estudiant disposa en el Campus Virtual, la informació actualitzada sobre la possibilitat d'accés als diferents ajuts a la formació a les que poden accedir. A fi de recolzar aquesta informació, des de la Secretaria del Centre, es publica en el temps que correspon els plaços i els tràmits que cal realitzar.

També en els dies inicials del curs els Serveis Comuns d'E3, Centre de Recursos i Serveis de Tecnologies de la Informació fan una presentació als estudiants sobre les particularitats dels serveis que representen.

Durant el procés d'aprenentatge de l'estudiant aquest disposa d'aquest servei d'Espai Estudiant-Empresa, per a l'assessorament sobre les seves possibilitats de desenvolupament professional, posant en contacte a l'alumne amb les empreses, a partir de convenis de col·laboració, insercions laborals...

A aquest efecte l'estudiant disposa també de la primera informació a través de l'espai que existeix dins del Campus Virtual amb totes les possibilitats de vinculació amb empreses a les que pot aspirar.

Durant el curs el Cap d'Estudis del Màster i el Coordinador de Màsters es responsabilitzen de l'atenció personalitzada a l'estudiant en el cas de que així ho requereixi, respectant la confidencialitat de les consultes realitzades

3.3. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ DOCENT

El Responsable del Bloc Temàtic, com a àrea d'expertesa corresponent s'encarrega de la gestió de la revisió de tots els Plans Docents associats a la titulació i presentar-los al Cap d'estudis per a la seva validació.

Després del primer any d'implantació del Màster en Innovació en la Gestió Turística, s'ha associat alguna competència més a determinades assignatures de les que inicialment havien estat correlacionades en el document de la memòria de verificació, a fi de dotar d'una major coherència al disseny curricular.

En aquest sentit s'adjunta la relació de les competències tal i com varen ser presentades en el moment de la seva verificació, a més de l'assignació d'aquestes a cada una de les assignatures.

Llistat de les Competències de la Titulació

A continuació es relacionen les competències associades en aquesta titulació tal i com estan recollides en la memòria de verificació.

Competències Genèriques o Transversals de la Titulació

CG0	Hablar bien en público
CG2	Trabajar en equipo
CG3	Tener iniciativa y espíritu emprendedor
CG4	Tener compromiso ético
CG6	Identificar, plantear o solucionar un problema de manera relevante y creativa, interpretando y evaluando con espíritu crítico los resultados obtenidos.
CG6	Aplicar las técnicas de comunicación para la transmisión eficaz de ideas, opiniones, conocimientos, etc.

Competencias Específicas de la Titulación

CE0	Dominar los fundamentos y aplicar las metodologías científicas en la investigación turística
CE1	Comprender los principios del turismo y del patrimonio cultural y la importancia del impacto sociocultural y medioambiental que se derivan.
CE2	Comprender el destino turístico como sistema donde interaccionan multitud de variables y factores de manera integral.
CE3	Desarrollar y aplicar métodos e instrumentos innovadores de planificación territorial, de gestión de destinos turísticos y de gestión de espacios patrimoniales.
CE4	Diseñar el proceso de planificación estratégica del destino turístico.
CE5	Conocer las políticas y los sistemas de organización más innovadores para una gobernanza competitiva de los destinos turísticos.
CE6	Analizar y evaluar el potencial turístico de los recursos culturales, gastronómicos y del territorio para el diseño de productos, servicios y proyectos innovadores.
CE7	Planificar y desarrollar estrategias y acciones de venta y comunicación de proyectos turísticos

-
- CE8** Dominar los fundamentos y las técnicas de la didáctica del patrimonio y aplicarla al ámbito turístico.
- CE9** Identificar y desarrollar aplicaciones gastronómicas innovadoras
- CE10** Desarrollar nuevas ofertas de restauración
- CE11** Analizar y aplicar las tecnologías de la información y de las comunicaciones en los distintos ámbitos del sector turístico.
- CE12** Transformar ideas y conocimientos en valor para el cliente generando resultados sostenibles para las organizaciones turísticas y la sociedad

Relació de competències adquirides i avaluades en les diferents matèries i assignatures del màster

En el quadre adjunt es reflexa la vinculació entre cada una de les assignatures que configuren el pla d'estudis, amb les competències corresponents.

ASSIGNATURA	MATERIA	BÁSICAS					GENERALES					ESPECÍFIQUES												
		CB6	CB7	CB8	CB9	CB10	CG0	CG2	CG3	CG4	CG5	CG6	CE0	CE1	CE2	CE3	CE4	CE5	CE6	CE7	CE8	CE9	CE10	CE11
Innovació Turística	Innovació	X					X	X		X							X	X						X
Marketing Estratègic i Operatiu	Innovació		X				X		X	X	X							X						
Comercialització i Comunicació del Turisme	Innovació			X	X		X	X	X		X						X						X	
Instruments d'Organització i Gestió del Turisme	Innovació									X					X									
Planificació Territorial i Estratègies de Desenvolupament en Destinacions Turístiques Urbanes	Planificació i Gestió de Destinacions Urbanes	X												X		X			X					
Competitivitat de la Destinació Turística	Planificació i Gestió de Destinacions Urbanes								X				X	X		X	X						X	
Dinàmiques i Transformacions Urbanes	Planificació i Gestió de Destinacions Urbanes							X							X									X
Eines d'anàlisi i planificació	Planificació i Gestió de Destinacions Urbanes		X	X			X								X									
Claus interpretatives de Patrimoni Cultural i Natural	Turisme Cultural						X	X		X			X		X			X	X				X	
Metròpolis i Turisme. Fonaments i característiques del Turisme Urbà	Turisme Cultural								X	X				X			X							
Antropologia i Història de l'Alimentació	Turisme Cultural			X									X											
Aliments i Territori: Turisme Gastronòmic	Turisme Cultural												X				X							X
Mediació Didàctica del Patrimoni	Mediació Didàctica	X									X								X					
Estratègies de Comunicació i Mediació Audiovisual d'Espais Patrimonials	Mediació Didàctica	X			X						X								X				X	X
Coneixement i Transformació del Producte Gastronòmic	Producte, alimentació i Nutrició						X														X			X
Educació Nutricional	Producte, alimentació i Nutrició						X															X		
Nous Models de Producció Alimentària: Producte Tradicional, Producte de Qualitat, Producte Gastronòmic	Producte, alimentació i Nutrició								X								X					X		
Procés creatiu en Innovació Gastronòmica	Producte, alimentació i Nutrició	X					X	X									X	X		X				
La Gastronomia d'Avantguarda com a marca i vehicle de promoció	Producte, alimentació i Nutrició																					X	X	
Aplicació i Transferència de la Innovació	Aplicació i Transferència de la Innovació	X	X		X		X	X							X		X	X		X	X	X	X	
Metodologia de la Investigació	Metodologia de la Investigació								X			X												X
Aplicació i Eines de la Investigació	Metodologia de la Investigació	X					X	X		X	X	X												X
Treball Final de Màster	Treball Final de Màster		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X		X	X			

Indicadors Planificació i Gestió Docent	2011-12	2012-13
Assignatures amb pla docent publicat	-----	100%
Assignatures amb menys de 5 estudiants	6	4
Estudiants repetidors per assignatura	0,00%	1,45%

Quant al percentatge d'assignatures amb el pla docent publicat cal fer la consideració que en el primer any d'implantació aquests van ésser publicats en l'espai privat de la comunitat del CETT per a la consulta i utilització de tots els estudiants directament matriculats a la titulació.

Els requeriments normatius del Sistema de Qualitat, comporten la necessitat de publicar a la pàgina web del Centre aquesta informació, fet que es va incloure com a una proposta de millora per al curs 2012-13 i que s'ha pogut dur a terme tal i com s'havia previst.

3.4. PRÀCTIQUES EXTERNES

La titulació no té contemplada la realització de pràctiques externes de forma obligatòria pels estudiants.

3.5. LA MOBILITAT INTERNACIONAL

La Titulació no ha contemplat la realització de mobilitat, donat que amb una dimensió de 60 ECTS no es considera ni oportú, ni adequat.

3.6. TREBALL FINAL DE MÀSTER

La informació recollida respecte al Treball Final de Màster, es correspon amb les dades què disposa l'àmbit de Gestió Acadèmica del Centre i han estat aprovades per la Direcció de l'EUHT CET-UB i analitzades a la Comissió Acadèmica del Centre:

Treball Final de Màster MOIGT	2011-12	2012-13
Taxa d'estudiants que realitzen el treball final de Màster	77,3%	92,6%
Taxa d'estudiants que no aproven el Treball Final de Màster	8,8%	36,0%
Taxa d'estudiants amb alta qualificació del Treball Final de Màster	17,1%	30,0%

Destaca el percentatge d'estudiants amb una qualificació elevada. Es considera que el sistema d'orientació i tutorització implantat ha impactat de manera positiva aquest segons curs de impartició de la titulació. Per contra, el percentatge d'alumnes que no finalitzen el TFM es correspon amb estudiants

estrangers; alguns d'aquests retornen als seus països abans de la finalització dels terminis de tancament de l'avaluació del TFC (per inici vacances estiu, per qüestions vinculades amb els visats, etc.).

3.7. PROFESSORAT

En quant al compliment de les necessitats del personal acadèmic necessari per a dur a terme el nou Màster, i tenint en compte el nombre d'hores de formació impartides: 1.186 h. això suposa haver de disposar d'un rati de 4,9 professors a temps complert i un total de 2,5 doctors.

Considerant aquests indicadors per al curs 2012-13 l'EUHT CETT-UB ha assignat el 63,7% de la docència del Màster en Innovació en la Gestió Turística a professorat amb la titulació de Doctor.

La transversalitat del context professional del sector turístic fa que aquest Centre disposi d'un quadre docent heterogèni, que combina professors amb un perfil més acadèmic i científic i professors amb un perfil més vinculat a l'experiència professional, en aquest cas més especialment en l'àmbit de la gastronomia, cultura i turisme.

És per aquesta raó que el quadre docent que ha participat durant aquest curs acadèmic ha estat compost per un nombre més elevat que l'inicialment previst, ja que s'ha intentat cercar les aportacions també de l'expertesa professional del sector.

3.8. RESULTATS

3.8.1. Queixes, Reclamacions i Suggeriments

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

- Estudiants:

El centre té un procediment específic per a la recollida, tractament, resposta i anàlisi de les queixes, reclamacions i suggeriments. Durant aquest curs no hi va haver ni cap reclamació ni cap 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. A continuació es detallen els principals aspectes a ser analitzats per a una possible millora:

- ✓ Alguns equipaments de les aules necessiten ser actualitzats. Alguns projectors i ordinadors no estan donant la qualitat del servei esperada.

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.).

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

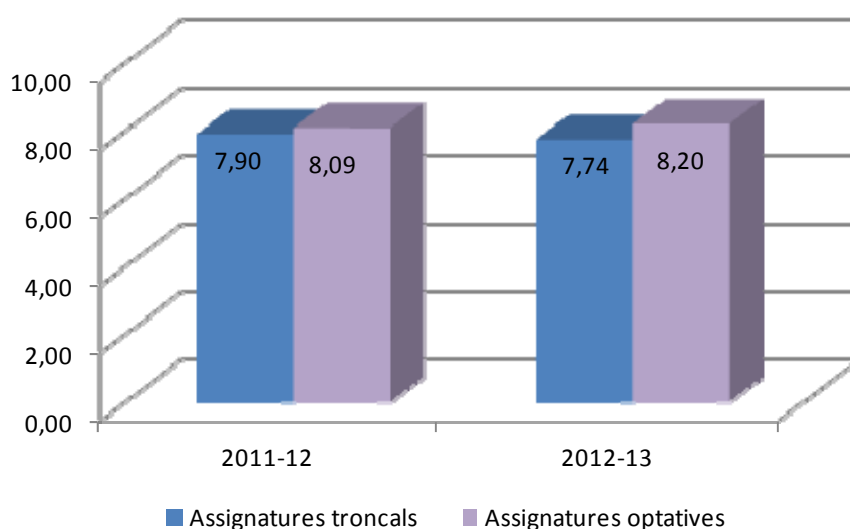
El Sistema de Qualitat de l'EUHT CETT-UB contempla tres moments al llarg del curs a fi de recollir evidències sobre el grau de satisfacció de l'estudiant a dos nivells:

- 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 cadascuna de les assignatures del curs, el Servei de Qualitat del Centre s'encarrega de gestionar l'enquestació a tots els estudiants i de la tabulació dels seus resultats.

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.

Els resultats d'aquesta consulta són lliurats en primera instància al professor de l'assignatura, al Responsable del Bloc Temàtic i al Responsable del Màster a fi de fer l'anàlisi corresponent.



Es constata que es manté un nivell de satisfacció alt respecte al quadre docent que imparteix la titulació, havent millorat lleugerament aquesta percepció en el cas de les assignatures optatives.

Satisfacció de la Formació Rebuda

Abans de la finalització del curs, també des dels Serveis de Qualitat del CETT es passen unes enquestes de valoració sobre la planificació del curs i dels serveis oferts als estudiants per a la seva valoració i anàlisi. Aquestes dades són analitzades pel Director del Màster i presentades a la resta de la Comunitat Universitària en el Claustre de tancament del curs.

satisfacció amb la formació	2011-12	2012-13
MOIGT	7,42	7,42

El Sistema de Qualitat de l'EUHT CETT-UB estableix dos nivells de seguiment del grau d'acompliment de les assignatures:

- Taxa d'èxit: associada al nombre d'estudiants que superen una assignatura en funció del nombre que s'ha presentat a avaluació
- 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 al finalitzar el curs acadèmic. A continuació es presenten els quadres que responen en aquesta informació respecte als resultats obtinguts durant el curs acadèmic 2012-13:

Assignatura	Taxa Rendiment	Taxa Èxit
540001 Innovació turística	95,65%	100,00%
540002 Marketing estrat y operat	89,13%	97,62%
540003 Comerç i comun en turisme	100,00%	100,00%
540004 Instruments d'organitzac	95,56%	100,00%
540005 Aplicac i transf Innovaci	90,91%	100,00%
540006 Metodologia investigació	100,00%	100,00%
540007 Treball final de màster	64,00%	78,05%
540008 Metropolis i turisme	100,00%	100,00%
540009 Planificac territor i est	100,00%	100,00%
540010 Antropolog i histor alime	93,33%	100,00%
540011 Coneix i transf prod gast	80,00%	100,00%
540013 Aliments i territori: tur	84,62%	100,00%
540014 Claus interpret patrim cu	94,12%	100,00%
540015 Mediació didàctica patrim	83,33%	93,75%
540016 Aplicació i eina investig	92,86%	100,00%
540017 Educació nutricional	71,43%	100,00%

Cal valorar amb els professorat corresponent les taxes d'èxit reflectides en els resultats del curs acadèmic, donat que possiblement es pot millorar el nivell de treball de determinades assignatures.

3.8.3. Rendiment Acadèmic

	2011-12	2012-13
Taxa de Graduació	68,2%	58,7%
Taxa d'Eficiència	0,0%	0,67%
Duració Mitjana Estudis	1	1

Taxa de Graduació: Percentatge d'alumnes de la cohort que han completat el 100% dels crèdits necessaris per finalitzar els estudis en com a màxim un any més del temps establert al pla d'estudis origen (t+1).

En relació en aquesta taxa cal considerar que respecte a la informació proporcionada en la memòria de verificació (90 %), s'ha de fer notar que es poden donar determinades dificultats en la finalització dels darrers crèdits de la titulació en funció del perfil del col·lectiu matriculat, donat que quan es dona un nombre elevat d'estudiants d'altres països aquests en moltes ocasions no retornen per a matricular aquells pocs crèdits que hagin pogut quedar pendents.

També cal assenyalar que la dada indicada per al curs 2012-13 es refereix únicament als estudiants que han finalitzat els estudis en un sol curs acadèmic, donat que cal esperar a la graduació del curs 2013-14 per a obtenir l'indicador correcte, havent però actualitzat aquesta dada per aquells estudiants que iniciaren els seus estudis en el curs 2011-12 i han tardat com a màxim 2 cursos en aconseguir la seva graduació.

Taxa d'Eficiència: Relació percentual entre el nombre total de crèdits establerts en el pla d'estudis i el nombre total de crèdits en què s'han hagut de matricular al llarg dels seus estudis el conjunt d'estudiants graduats en un determinat curs acadèmic.

En aquest sentit, els estudiants graduats al curs 2012-13 han matriculat un 0,67% més de crèdits dels que estarien inicialment establerts, i que en

	2011-12	2012-13
Taxa de Rendiment	94,8%	89,7%
% Excel.lents	18,4%	23,7%
% Matricules d'Honor	0,0%	0,0%

	Cohort	2011-12	2012-13
% Estudiants que han abandonat els estudis		27,30%	26,01%

En aquest cas les dades de la cohort 2011-12 fan referència al percentatge d'estudiants que, sense haver finalitzat els seus estudis han estat dos cursos sense matricular-se, es a dir no han tramitat la seva continuïtat en el curs 2013-14 i per tant es considera que abandonen els estudis.

En el cas de la cohort 2012-13 caldrà esperar al proper curs per a veure el comportament d'aquests estudiants en la matrícula del curs 2014-15, malgrat pugui existir una relació amb el percentatge de no graduats comentat anteriorment.

4. Propostes de Millora

4.1. 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 compostat per:

- Director de l'EUHT CETT-UB
- Director del Departament de Qualitat
- Cap d'Estudis de la titulació del Màster

- 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

Aquest Comitè decideix definir les millores vinculades en aquest punt un cop que s'hagin impartit dues edicions d'aquest programa. S'ha de considerar que aquest programa es va aprovar tot just abans de començar la docència, qüestió que va provocar, durant la primera edició, un treball intens per a arribar a complir la planificació realitzada. Es considera el curs 2012-2013 un any de consolidació, i si procedeix, de mirada crítica, de cara a la definició de possibles millores al curs 2013-2014.

4.2. 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 ¹	Calendari	Estat Proposta de Modificació ²
Captació, Admissió i Matricula Estudiants					
IGTCAM01	Establiment en l'admissió i matricula al màster d'un màxim de 20% d'alumnes estrangers d'una mateixa nacionalitat per a evitar possibles dificultats en el procés d'aprenentatge del grup de màster, derivades dels elements culturals propis	Cap d'Estudis	Proposta de millora que no contempla l'AQU		En procés d'implementació
Planificació i Gestió Docent					
IGTPGD02	Realitzar una prova pilot per a la definició d'un “Briefing” de	Cap d'Estudis	Proposta de millora que	Octubre	En procés

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

² 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 ¹	Calendari	Estat Proposta de Modificació ²
	les sessions del màster a fi de garantir una mateixa visió i impartició entre els diferents professors participants en una mateixa assignatura, i assegurar tan l'assoliment dels objectius establerts com la satisfacció de l'estudiant		no contempla l'AQU	2014	d'implementació
Resultats de rendiment acadèmic i de satisfacció d'estudiants					
IGTRAS01	Incorporar una enquesta (online) sobre la satisfacció de l'estudiant amb la realització del Treball Final de Màster	Coordinador de Màsters	Proposta de millora que no contempla l'AQU	Juliol 2014	En procés d'implementació
IGTRAS02	Revisar els nivells d'aprenentatge de les assignatures amb un 100% de taxa d'èxit	Cap d'Estudis	Proposta de millora que no contempla l'AQU	Juliol 2014	En procés d'implementació

4.3. SEGUIMENT DE ACCIONS DE MILLORA DEL CURS 12/13

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				
IGTIP01	Ordenació Acadèmica	Publicació del 100 % dels Plans Docents a la pàgina web del Centre	Juliol 2013	IMPLEMENTAT: S'ha configurat l'espai en la web corresponent, amb la informació sobre els plans docents que configuren el disseny curricular d'aquesta titulació i que són de consulta a través del següent link: http://www.cett.es/html/cast/masteeninnovdelagesturis_plandeestud.html
Captació, Admissió i Matricula Estudiants				
IGTCAM01	Cap d'Estudis	Establiment en l'admissió i matricula al màster d'un màxim de 20% d'alumnes estrangers d'una mateixa nacionalitat per a evitar possibles dificultats en el procés d'aprenentatge del grup de màster, derivades dels elements culturals propis	Octubre 2012	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ: Durant aquest curs s'ha establert aquest límit en el nombre de matricules d'una mateixa nacionalitat com a prova pilot. S'ha respectat aquest límit i els resultats es valoren positivament.
Planificació i Gestió Docent				
IGTPGD01	Coordinador Màsters	RECOMANACIÓ INFORME AQU Elaboració i Publicació de la Guia del TFM	Setembre 2012	IMPLEMENTAT S'ha treballat en l'edició dins del Campus Virtual de la titulació de la informació necessària per a que l'estudiant tingui una guia de treball de consulta per a l'elaboració de TFM http://www.cett.es/infopostgrau/
IGTPGD02	Cap d'Estudis	Realitzar una prova pilot per a la definició d'un "Briefing" de les sessions del màster a fi de garantir una mateixa visió i impartició entre els diferents professors participants en una mateixa assignatura, i assegurar tan l'assoliment dels objectius establerts com la satisfacció de l'estudiant	Octubre 2014	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ: Durant aquest curs aquest sistema s'ha utilitzat en la major part d'assignatures i ha funcionat de manera molt positiva. No obstant, aquesta millora necessita de més temps per a implantar-se en totes les assignatures que configuren el programa de màster.
IGTPGD03	Cap d'Estudis	RECOMANACIÓ INFORME AQU Incorporar els pesos i criteris en	Octubre 2013	IMPLEMENTAT S'han revisat els diferents

Acció	Responsable de la Implantació de la Millora al Centre	Caràcter de la Millora	Calendari	Estat implantació
IGTPGD04		el sistema d'avaluació de cada assignatura en el moment del disseny i redacció dels respectius programes.		programes de les assignatures i s'ha incorporat la informació corresponent que es pot consultar directament en el document públic que es troba en la part privada dels estudiants al Campus Virtual
	Cap d'Estudis	RECOMANACIÓ INFORME AQU Millora del llenguatge utilitzat per a la definició dels objectius d'aprenentatge en el redactat dels programes de les assignatures	Octubre 2013	IMPLEMENTAT S'han revisat els diferents programes de les assignatures i s'ha incorporat la informació corresponent que es pot consultar directament en el document públic que es troba en la part privada dels estudiants al Campus Virtual
Resultats de Rendiment Acadèmic i de Satisfacció d'Estudiants				
IGTRAS01	Coordinador de Màsters	Incorporar una enquesta (online) sobre la satisfacció de l'estudiant amb la realització del Treball Final de Màster	Juliol 2014	EN PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ: Aprofitant la tasca realitzada en el cas del Treball Final de Grau, s'ha dissenyat el contingut de l'enquesta utilitzant els formularis de la plataforma del Campus Virtual

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 participat totes les persones responsables i directament implicades en el procés de seguiment i millora de la qualitat del centre i les formacions que imparteix:

- Director EUHT CETT-UB
- Coordinador dels Màsters
- Cap d'Estudis
- 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 Màster. 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 Màster en Innovació en la Gestió Turística.

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

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 essent 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.