

Informe de seguiment de les titulacions oficials de màster

Curs 2021-2022

Escola Universitària de Turisme OSTELEA

Presentat a la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus (CERGP): 04/11/2022

Aprovat per la Comissió d'Avaluació de la Universitat: 17/01/2023

DADES D'IDENTIFICACIÓ	4
1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE	6
2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'INFORME DE SEGUIMENT DEL CENTRE	7
3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ	9
ESTÀNDARD 1. Qualitat del programa formatiu	9
1.1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.	9
1.2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.	9
1.3. Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.	10
1.4. La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats (CENTRE)	11
1.5. L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultat de la titulació. (CENTRE)	12
ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública (CENTRE)	13
2.1. La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.	13
2.2. La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i la satisfacció.	14
ESTÀNDARD 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació (CENTRE)	15
3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.	15
3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.	17
3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continua.	18
ESTÀNDARD 4. Adequació del professorat al programa formatiu	19
4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional.	19
4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.	19
4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat. (CENTRE)	19

ESTÀNDARD 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge (CENTRE)	21
5.1 Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.	21
5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.	22
ESTÀNDARD 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius	23
6.1. Les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell del MECES adequat per a la titulació.	23
6.2. El sistema d'avaluació permet una certificació adequada dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic.	23
6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.	24
6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.	25
4. PROPOSTES DE MILLORA	26

DADES D'IDENTIFICACIÓ

Universitat:	Universitatde Lleida (UdL)
Nom del centre:	Escola Universitària de Turisme Ostelea
Dades de contacte:	C/ Aragó, 28 E-08005 Barcelona Tel. +34 932812380 mmartinezi@ostelea.com
Web dels graus:	https://www.ostelea.com/programas/grados-en-turismo
Web dels màsters:	https://www.ostelea.com/programas/masters-universitarios-en-turismo
Responsable de l'informe:	Nom i càrrec Sergi Terraza Director de la Escola Universitària de Turismo Ostelea

Titulacions que s'imparteixen al centre (les titulacions en negreta són les que s'inclouen en aquest informe)					
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Any d'inici	Interuniv./Coord. UdL	Coordinació acadèmica
Grau en Turisme i Oci	2503355	240	2016/17	N/N	Verónica Figueroa
Màster en Gestió Internacional del Turisme	4315560	60	2015/16	N/N	Josep Ubalde (Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en EntornosGlobales) Raquel Santos (Especialidad en Gestión Internacional de DestinosTurísticos y Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Eventos y Negocios)

Titulacions que s'imparteixen al centre (les titulacions en negreta són les que s'inclouen en aquest informe)					
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Any d'inici	Interuniv./Coord. UdL	Coordinació acadèmica
Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	4316010	60	2016/17	N/N	Sheila Sánchez Bergara

1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE

L'Escola Universitària de Turisme Ostelea té com a objectiu oferir graus i màsters universitaris principalment en anglès i castellà. En compliment del Decret 390/1996, de 2 desembre, de regulació del règim d'adscripció a universitats públiques de centres docents d'ensenyament superior, Ostelea es constitueix en 2014 com a Centre Adscrit a la Universitat de Lleida (UdL). L'Escola ofereix actualment estudis en modalitat presencial i online enfocats a l'àrea de la gestió turística i del lleure. En aquest sentit, l'adscripció del Centre a la UdL s'estableix amb l'efecte d'impartir, a dia d'avui, les següents titulacions oficials:

- Grau en Turisme i Oci, curs 2016-2017.
- Màster en Gestió Internacional del Turisme, curs 2015-2016.
- Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins, curs 2016-2017.

Inicialment, el Grau impartit per Ostelea tenia el nom de Grau en Turisme Internacional però, amb posterioritat, el 2016, i per sol·licitud i després aprovació per la instància corresponent, comença a impartir-se sota la denominació i les característiques actuals, és a dir, Grau en Turisme i Oci. D'altra banda, l'inicial Màster en Gestió Internacional del Turisme va començar impartint-se amb una única especialitat, en Gestió Hotelera i de Restauració en Entorns Globals, per, amb posterioritat, i després de la modificació de la memòria oportuna, incorporar dos itineraris més: el propi de Gestió Internacional del Turisme i un altre en Gestió Internacional del Turisme d'Esdeveniments i Negocis. Per al curs 2016-17, primer any que es ofereixen les tres especialitats del Màster en Gestió Internacional del Turisme, l'Escola Universitària de Turisme Ostelea va comptar amb un total de 158 alumnes en formació oficial. Durant aquest mateix any comença a impartir-un nou títol, el Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destinacions..

Arribats a aquest punt és interessant assenyalar que l'Escola Universitària de Turisme Ostelea és un centre promogut per Centre Superior Internacional de Turisme, SL, empresa del Grup Planeta, primer grup de comunicació espanyol productor i distribuïdor de continguts editorials, informatius, formatius i d'entreteniment en els mercats de parla hispana i francesa. Inicialment, una altra de les escoles universitàries del Grup, EAE, Escola de Negocis especialitzada en formació superior, tenia una petita àrea dedicada al turisme. En concret, oferia un Màster propi dedicat a la gestió internacional del turisme. L'equip de direcció va considerar la importància i potencialitat que oferia crear, a manera de spin-off, una nova Escola dedicada en exclusiva al turisme. Aquest és l'origen del Centre Superior Internacional de Turisme, S.L. i de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea.

Pel que fa a la investigació, els PDI de Ostelea formen part de IDITUR, Centre de Recerca, Divulgació i Innovació Turística. L'estructura de IDITUR és la següent:

- **Àrea d'Investigació:** centra la seva activitat en el desenvolupament de projectes d'investigació teòrica i aplicada, la publicació científica, així com l'organització i participació en diversos fòrums científics, i la vinculació entre la investigació, les activitats acadèmiques i les professionals en l'àmbit del turisme, l'oci i l'hospitality.
- **Àrea d'Innovació Docent:** té per objectiu descriure, analitzar i reflexionar en l'àmbit de la docència, identificant problemes i àrees de millora per així desenvolupar i promoure diferents eines pedagògiques i didàctiques que facilitin i impulsin la innovació docent i la pràctica a l'aula .

- **Àrea de Divulgació i Transferència de Coneixement:** té com a objectiu principal el transmetre i divulgar el coneixement generat a l'escola.
- **Àrea de Consultoria i Assessoria Turística:** dona suport i orientació especialitzada en els sectors del hospitality, el turisme i oci a emprenedors, start-ups, petites i mitjanes empreses, ens públic-privats, ajuntaments i comunitats autònomes, entre d'altres.

Per concloure, destacar que la missió de Ostelea passa per contribuir al desenvolupament social, econòmic i cultural de manera sostenible de la indústria turística, a través de la formació de directius i professionals del sector. Estem compromesos amb la innovació i impulsem vincles entre empreses del sector i l'Escola per nodrir al mercat de noves solucions. Els alumnes i les alumnes són el centre de l'activitat de Ostelea, a ells es transmet un coneixement aplicable i pràctic, gràcies, a un claustre de professors que combinen la seva activitat docent amb posicions de responsabilitat en les principals companyies del sector turístic.

Ostelea ha estat reconeguda per les principals associacions del sector turístic i de la formació. Forma part d'OMT (Organització Mundial de Turisme) i és un dels membres de la seva Xarxa de Coneixement, la més important del sector. Ostelea també ha estat convidada a formar part de CHRIE (Council of Hotel, Restaurant, and Institutional Education), la principal xarxa internacional de centres universitaris de turisme (amb seu a Estats Units d'Amèrica) i a la qual només pertanyen dos membres a Espanya. Ostelea decidí adherir el 2015 a PRME, la campanya de Nacions Unides per promoure una educació responsable en management. A més, és membre actiu de l'AEPT (Associació Espanyola de Professionals de Turisme) i la AEDH (Associació Espanyola de Directors d'Hotel), la EARTH (European Alliance of Responsible Tourism and Hospitality)

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

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

El present informe de seguiment de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea s'ha elaborat durant els mesos de setembre a novembre de 2022. En aquest procés d'elaboració s'han considerat la Memòria de Verificació, els Informes d'Informes de Seguiment d'anys anteriors i els Informes d'Accreditació. Aquest procés es va iniciar durant la segona quinzena de setembre 2022. Amb posterioritat, el dia 4 de novembre, es va convocar la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus (CERGP) que exerceix com a garant de la Qualitat del Centre. Cal assenyalar que la composició d'aquesta comissió garanteix la participació de tots els col·lectius de l'Escola (PDI, PAS i estudiants) en la valoració dels programes formatius. El present document s'ha desenvolupat en el marc del procés de seguiment de les diferents titulacions. Cada any, entre els mesos de juliol i octubre, la direcció de Ostelea realitza unes sessions de revisió i avaluació del curs finalitzat. Aquestes sessions serveixen per elaborar el present Informe de Seguiment, així com per valorar els diferents aspectes que han sorgit fruit de les reunions periòdiques de seguiment. A més, es plantegen els objectius a assolir durant el següent curs. Aquestes propostes, si és pertinent, se

sotmeten a la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus.

Cal esmentar que el Informe de Seguiment és elaborat pel responsable de Qualitat de l'Escola- un PDI té assignat aquesta funció- en col·laboració amb els coordinadors de Programes Formatius i el coordinador de Grau. Els terminis s'han complert de forma adequada per aconseguir que la redacció de l'informe estigués acabada amb suficient antelació i el servei de Qualitat de la UDL pugues fer esmenes i correccions . La implementació d'aquest informe ha mostrat un alt grau de cohesió entre els membres de Ostelea. Les dades dels indicadors que s'analitzen en aquest informe són del curs 2021-2022.

3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ

ESTÀNDARD 1. Qualitat del programa formatiu

1.1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.

S'ha acordat – conjuntament amb la UDL – iniciar en el curs 2022/23 el procés de modificacions substancials per adequar les memòries dels programes oferts a Ostelea a les directrius que delimita el RD822/2021. Per això s'ha acudit a la formació que imparteix la UDL en relació amb els canvis que s'han d'introduir a les memòries i la manera com han de ser enfocats els *resultat d'aprenentatge*. En aquest pla no s'hi inclouria el Grau a Turisme i Oci del qual s'ha sol·licitat l'extinció.

TITULACIÓ	DATA VERIFICACIÓ	DATA RENOVACIÓ
Grau en Turisme i Oci	15/12/2016	Sol·licitud Extinció. 23/24
Màster en Gestió Internacional del Turisme	23/10/2015	18/05/2020
Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins	23/01/2017	26/04/2021

1.2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.

MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME

Als Informes d'Acreditació es recomana revisar les guies docents conjuntament amb la Memòria Verificada per confirmar la inclusió en aquestes de totes les competències a adquirir en cada matèria. Aquesta recomanació només s'ha seguit parcialment centrant els esforços en el Treball Final de Màster, com s'explicarà a les seccions posteriors. Per altre banda, el 28 de setembre del any 2022, es publica el RD 822/2022 que modifica la manera com s'han d'establir aquests paràmetres. Els esforços de l'any acadèmic del 21/22 han estat centrats en la millora del pla docent i la millora dels sistemes d'avaluació i seguiment dels treballs finals de màster. Per això, s'ha acordat – conjuntament amb la UDL – iniciar en el curs 2022/23 el procés de modificacions substancials per adequar les memòries dels programes oferts a Ostelea a les directrius que delimita el RD822/2021. S'ha rebut formació el dia 7 de novembre del any 2022.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

Als Informes d'Acreditació es recomana revisar les guies docents conjuntament amb la Memòria Verificada per confirmar la inclusió en aquestes de totes les competències a adquirir en cada matèria. Aquesta recomanació només s'ha seguit parcialment centrant els esforços en el Treball Final de Màster, com s'explicarà a les seccions posteriors. Per altre banda, el 28 de setembre del any 2022, es publica el RD 822/2022 que modifica la manera com s'han d'establir aquests paràmetres. Els esforços de l'any acadèmic del 21/22 han estat centrats en la millora del pla docent i la millora dels sistemes d'avaluació i seguiment dels treballs finals de màster. Per això, s'ha

acordat – conjuntament amb la UDL – iniciar en el curs 2022/23 el procés de modificacions substancials per adequar les memòries dels programes oferts a Ostelea a les directrius que delimita el RD822/2021. S'ha rebut formació el dia 7 de novembre del any 2022.

1.3 Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.

Als Informes d'Accreditació dels màsters se sol·licitava a l'escola que dugués a terme una sèrie de canvis vinculats amb aquest apartat. El més importants: adequar el nombre de places atorgades a la matrícula efectiva del darrers anys; homogeneïtzar el procés de sol·licitud de admissió al màster i modificar el procediment dels complements formatius a la memòria verificada.

En relació al primer punt, l'evolució de la matrícula ens ha confirmat que el nombre de places atorgades d'aquests màsters sobrepassa la demanda real del mercat al qual ens dirigim. Per això, se han es va sol·licitar a la UDL no oferir totes les places disponibles en els cursos 21/22 i 22/23- a l'espera que millorés la situació vinculada a la matrícula. Malauradament l'evolució de la matrícula, com pot veure's en l'arxiu d'indicadors Ostelea DIT Centris Adscrits la situació no ha millorat. Després d'una anàlisi de l'evolució del nombre de places ofertes i la matrícula efectiva en els estudis oficials vinculats al turisme en l'àmbit català i espanyol, s'ha decidit tramitar de forma oficial la renúncia de places per al curs 23/24.

En relació al segon punt, s'ha homogeneïtzat els documents per a la sol·licitud del màster i s'ha establert un procediment d'incorporació del alumnat- que forma part dels procediments del SGIC. Aquest procediment inclou un taller en línia sincrònic amb el PAS vinculat a la Secretaria que permet al nostre alumnat resoldre tots els dubtes quant a la documentació necessària per a sol·licitar plaça i fer efectiva la matrícula. A continuació es mostra les diferents actuacions del procediment de incorporació:

Comunicació	Mitjan	Contingut
Trucada	Telefònic	Trucada de benvinguda. Rebut usuari/contrasenya
Missatge Blackboard	Campus Virtual	Missatge de benvinguda. Rebut de horaris
Sessió Online	Campus Virtual	Taller Secretaria
Missatge Informatiu (Link)	Campus Virtual	Enviament taller secretaria- vídeo
Sessió Online	Campus Virtual	Taller Incorporació Barcelona
Missatge Informatiu (Link)	Campus Virtual	Enviament gravació incorporació Barcelona- vídeo
Missatge Informatiu	Campus Virtual	Enviament data Welcome Day
Missatge informatiu	Campus Virtual	Re-enviament programa i calendari institucional

Pel que fa al tercer punt, cal abordar encara l'adequació dels complements formatius al que estableix la Memòria Verificada quant a termini, continguts, metodologies docents i mètodes d'avaluació

L'Informe d'Accreditació del any 2019 va proposar adaptar les places disponibles al nombre de alumnat de nou ingrés. Aquesta petició es justificava pel fet que en els anys acadèmics anteriors, la matrícula de nou ingrés no s'acostava a les places oficials atorgades al màster (veure taula 1.1).

Taula 1.1: Evolució estudiants de nou ingrés. 2016-2022.

Màster en Gestió del Turisme Internacional	Curs	Curs	Curs	Curs	Curs	Curs
	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
Places ofertes	130	130	130	130	130	130
Estudiants de nou ingrés	153	92	101	98	32	66

Vist això durant el 2020 i el 2021 s'havia pensat en redoblar els esforços per continuar una trajectòria ascendent en la matriculació d'estudiants. No obstant això, en el curs 20/21 el nombre de persones matriculades va baixar dràsticament atès el context de pandèmia global sumant 32 matricules. L'any acadèmic 21/22, el nombre de places cobertes per GIT i les seves diverses especialitats va ser de 66. Això va suposar un increment substancial en relació amb l'any anterior, però molt lluny de les 130 places atorgades. Durant l'any 2022, es va fer des de l'escola una anàlisi per veure l'evolució de l'oferta de places i la matriculació en estudis de turisme oficials a nivell català i espanyol. S'ha conclòs que previ a la pandèmia existia una disminució de l'oferta i de la matriculació. S'ha sol·licitat permís a la UDL per no oferir totes les places concedides i s'està valorant la renúncia per adequar-se a la realitat del mercat.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

Al Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destinacions es troba en una situació similar. El nombre de matricules de nou ingrés no s'acosta al nombre de places oficials ofertes. Des de l'oferta del Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destinacions, la matriculació màxima ha estat de 70 matrícules de nou ingrés de 100 places ofertes. L'evolució de la matrícula de nou ingrés és la següent: 38 l'any 2017-18; 22 l'any 2018-19; 70 l'any 2019-20; i 33 els dos cursos acadèmics següents. La matriculació de nou ingrés dista del nombre de places atorgades. Per això, s'ha sol·licitat a la UDL no oferir totes les places concedides i s'està valorant també la renúncia per adequar-se a la realitat del mercat.

1.3. La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats (CENTRE)

En el curs 21/22 s'han establert circuits de coordinació docent i estadístiques de caràcter setmanal i mensual que permetin una millor implementació i seguiment de la nostra oferta de formació oficial:

- Reunions setmanals de la Directora Acadèmica de Postgrau amb els diferents coordinadors de Programes Formatius (titulacions). Aquestes reunions permeten treballar de forma coordinada tots els aspectes transversals de les titulacions, i permeten detectar necessitats i aspectes a millorar.
- Reunions periòdiques de la Directora Acadèmica de Grau amb l'equip docent, la responsable acadèmica de Grau i Posgraus, el servei d'atenció a l'alumne, el servei de pràctiques curriculars i extra-curriculars. Aquestes reunions permeten treballar de forma coordinada tots els aspectes transversals de la titulació de Grau i Posgrau, i permeten detectar necessitats i aspectes a millorar.

- Reunions del claustre de cada titulació amb el coordinador/a acadèmic responsable. Aquestes reunions, liderades pel coordinador de cada titulació i el corresponent director/a de programa, tenen lloc dues vegades a l'any, a l'inici i a la finalització del mateix, en elles es recull el punt de vista del professorat sobre diferents aspectes de les titulacions .
- Reunions amb els delegats/ delegades. Cada coordinador i director de Programa es reuneix dues vegades-una per semestre- en cada curs amb els delegats/ des de estudiants de la corresponent titulació i curs per atendre les necessitats concretes del col·lectiu.
- Reunions de l'Equip de direcció de l'Escola amb diferents grups representatius del Centre com són: la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus, la Junta de Centre, entre d'altres.

D'aquestes reunions se n'extreuen dades quantitatives i qualitatives com a presència de l'alumnat a classe, anàlisi de queixes i suggeriments de millora, evolució de l'alumnat en pràctiques curriculars i extra-curriculars, etc. que es presenten de manera conjunta a la coordinació del grau i màsters. Aquests resultats es recullen a power-points setmanals que serveixen per mesurar la bona marxa del curs.

1.4. L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultat de la titulació. (CENTRE)

La Direcció Acadèmica és convocada i acudeix a les reunions de la Comissió d'Ordenació Acadèmica a la UdL i té accés telemàtic als arxius amb les ordres del dia i als arxius de la normativa aprovada. Les modificacions que cal implementar a Ostelea s'expliquen, tracten i s'aproven la setmana següent a la Comissió de Seguiment Acadèmic que es realitza setmanalment.

De manera general la normativa que afecta al programes de OSTELEA són:

- Normatives acadèmiques de graus i postgraus de la UdL (matrícula, permanència, avaluació i qualificació, qualificació curricular).
- Normativa de Pràctiques Tutelades a Empresa i Pràctiques Extra curriculars.
- Normativa de Treballs Fi de Grau i Màster.

Als informes d'acreditació es recomana en aquest apartat:

1. posar a disposició dels estudiants potencials les normatives que apliquen als estudis de Màster des d'abans de matricular-se.
2. posar a disposició dels estudiants i professors el reglament de TFM.

Si bé és cert, que l'escola ha implementat millores substancials a la informació pública que ofereix a la seva pàgina web - com s'explica més endavant a l'apartat següent - encara ha d'abordar de manera efectiva el punt 1. Pel que fa al punt 2, l'escola penja al campus virtual el pla docent del Treball de Fi de Màster i desenvolupa un circuit per donar compliment als requeriments de l'Informe d'Acreditació i que s'explica més tard en aquest informe.

ESTÀNDARD 2. Pertinència de la informació pública (CENTRE)

La pàgina web de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea ha estat modificada aquests darrers anys per adaptar-la i fer-la més atractiva i transparent. Dins d'aquesta iniciativa s'ha comptat amb les característiques exigides per la UdL i els mandats extrets dels Informes d'Accreditació.

2.1. La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.

El desenvolupament d'una informació pública més transparent es va iniciar amb el programa de Grau i Oci d'Ostelea per després introduir aquests canvis en cada una de les pàgines dels màsters. A cadascuna de les pàgines web dels màsters hi ha un apartat anomenat *Dades i informes sobre la titulació* on es pot veure la informació rellevant per complir amb el principi de transparència. Ara mateix es pot consultar la següent informació per a cadascun dels màsters oficials:

Informació web	Gestió Internacional del Turisme	Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins
Enquestes de satisfacció	Formulari enquesta satisfacció Professorat	Formulari enquesta satisfacció Professorat
	Formulari enquesta satisfacció Secretària Acadèmica	Formulari enquesta satisfacció Secretària Acadèmica
	Formulari enquesta satisfacció Coordinació Acadèmica	Formulari enquesta satisfacció Coordinació Acadèmica
	Formulari enquesta satisfacció Pràctiques Professionals	Formulari enquesta satisfacció Pràctiques Professionals
	Formulari enquesta satisfacció General Centre	Formulari enquesta satisfacció General Centre
Resultats Globals	Satisfacció titulats amb els sistemes de recolzament del aprenentatge a 21 -22	Satisfacció titulats amb els sistemes de recolzament del aprenentatge 21 - 22
	Satisfacció del estudiantat amb la actuació docent 21 - 22	Satisfacció del estudiantat con la actuació docent 21 - 22
	Inserció Laboral. Titulats 2020	
Indicadors de la titulació	Evolució de la demanda y matrícula del Máster	Evolució de la demanda y matrícula del Máster
	Resultats Globals de la titulació 2021 - 2022	Resultats Globals de la titulació 2021 - 2022
Informes de seguiment	Informe 2020-2021	Informe 2020-2021
	Informe 2019-2020	Informe 2019-2020
	Informe 2018-2019	Informe 2018-2019
	Informe 2017-2018	Informe 2017-2018
	Informe 2016-2017	Informe 2016-2017
Manual de Qualitat UdL	Manual de Qualitat UdL	Manual de Qualitat UdL
Procediments inclosos en el SGIC	Procediments inclosos en el SGIC	Procediments inclosos en el SGIC
Manual del SGIC del centre	Manual del SGIC del centre	Manual del SGIC del centre
Memòria	Gestió Internacional del Turisme	Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins

2.2. La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i la satisfacció.

Als Informes d'Accreditació dels màsters se sol·licitava a l'escola incorporar els resultats acadèmics i de satisfacció de cadascun dels màsters a la pàgina web. Els resultats acadèmics i de satisfacció son ara públics a la web de l'Escola on cadascun dels màsters compta amb la següent informació:

Informació web	Gestió Internacional del Turisme	Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins
Enquestes de satisfacció	Formulari enquesta satisfacció Professorat	Formulari enquesta satisfacció Professorat
	Formulari enquesta satisfacció Secretaria Acadèmica	Formulari enquesta satisfacció Secretaria Acadèmica
	Formulari enquesta satisfacció Coordinació Acadèmica	Formulari enquesta satisfacció Coordinació Acadèmica
	Formulari enquesta satisfacció Pràctiques Profesionales	Formulari enquesta satisfacció Pràctiques Profesionales
	Formulari enquesta satisfacció General Centre	Formulari enquesta satisfacció General Centre
Resultats Globals	Satisfacció titulats amb els sistemes de recolzament del aprenentatge a 21 -22	Satisfacció titulats amb els sistemes de recolzament del aprenentatge 21 - 22
	Satisfacció del estudiantat amb la actuació docent 21 - 22	Satisfacció del estudiantat con la actuació docent 21 - 22
	Inserció Laboral. Titulats 2020	
Indicadors de la titulació	Evolució de la demanda y matrícula del Máster	Evolució de la demanda y matrícula del Máster
	Resultats Globals de la titulació 2021 - 2022	Resultats Globals de la titulació 2021 - 2022
Informes de seguiment	Informe 2020-2021	Informe 2020-2021
	Informe 2019-2020	Informe 2019-2020
	Informe 2018-2019	Informe 2018-2019
	Informe 2017-2018	Informe 2017-2018
	Informe 2016-2017	Informe 2016-2017

2.3. La institució publica el SIGQ en què s'emmarca la titulació i els resultats del seguiment i l'acreditació de la titulació

Als informes d'acreditació es recomana a l'escola incloure una pestanya específica sobre qualitat a la pàgina web de cadascun dels màsters on es publiqués els resultats del seguiment i l'acreditació de la titulació.

Informació web	Gestió Internacional del Turisme	Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins
Informes de seguiment	Informe 2020-2021	Informe 2020-2021
	Informe 2019-2020	Informe 2019-2020
	Informe 2018-2019	Informe 2018-2019
	Informe 2017-2018	Informe 2017-2018
	Informe 2016-2017	Informe 2016-2017
Manual de Qualitat UdL	Manual de Qualitat UdL	Manual de Qualitat UdL
Procediments inclosos en el SGIC	Procediments inclosos en el SGIC	Procediments inclosos en el SGIC
Manual del SGIC del centre	Manual del SGIC del centre	Manual del SGIC del centre
Memòria	Gestió Internacional del Turisme	Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins

ESTÀNDARD 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació (CENTRE)

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

L'Escola Universitària de Turisme Ostelea compta amb un Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIC) que consta de 26 procediments inicials i 2 nous procediments incorporats recentment que es revisen per actualitzar-los als canvis socials i culturals de la comunitat universitària. El document que mostra el nostre Sistema Gestió Intern de la Qualitat també es pot consultar a la web d'Ostelea.

El SGIQ de l'escola compta amb procediments que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions. En relació al procés de disseny el SGIQ compta amb els procediments següents: el procediment general PG_2 Dissenyar programes formatius i el PG_3_Revisar i millorar els programes formatius desenvolupats en el marc del SGIQ. Aquests procediments permeten establir les pautes a aplicar en el disseny, l'aprovació, el seguiment, la revisió i millora, i l'acreditació dels nous títols de grau i postgrau adaptats a l'EEES per tal de garantir la qualitat dels programes formatius oficials. L'objectiu és que el SGIQ implementat admeti analitzar l'estat de les titulacions i, si escau, plantejar modificacions essencials, o fins i tot correccions.

En els darrers anys, Ostelea no ha activat el procediment PG_2. Si heu implementat i desenvolupat PG_3_Revisar i millorar els programes formatius desenvolupats en el marc del SGIQ. El flux marcat per aquest procediment és el següent: La línia temporal que se segueix per fer anàlisi de la situació, establir accions i establir els plans de millora és la següent. L'equip coordinador conjuntament amb la direcció realitza reunions periòdiques en aquestes reunions s'analitzen les diferents fonts de dades que mesuren la satisfacció de l'alumnat i les propostes que ens realitza l'alumnat mitjançant les reunions amb els/les delegades que són al menys 1 per semestre. També s'hi inclouen qüestions vinculades a processos, traçabilitat de les dades, o quins indicadors s'han de desenvolupar per mesurar qüestions que fins ara l'escola només té registrada qualitativament.

Després d'ordenar i prioritzar les accions, es desenvolupa un informe anual de coordinació i el presenta a la CERGP la responsable de cada àrea qui és l'òrgan encarregat d'aprovar-lo.

El seguiment de les titulacions, definit al SGIQ i articulat amb els protocols propis de la UdL, serveix a l'Escola per proposar accions de millora. L'element principal és l'Informe de Seguiment que es fa anualment, el qual permet detectar aquells punts del Programa que requereixen accions concretes. Totes aquestes accions queden reflectides als plans de millora anuals que, s'estima, tenen un efecte positiu i notable en les titulacions. És possible trobar els informes de seguiment anual de les titulacions a la pàgina web de OSTELEA.

A més, els procediments del SGIQ preveuen i donen suport a l'Escola en el procés d'acreditació de les titulacions. Entre les accions que defineix i contempla el SGIQ, hi ha la recollida de la informació històrica del portafoli del títol: les Memòries de Verificació, les modificacions, els Informes de seguiment anual de les titulacions, els Plans de Millora i el seguiment anual del SGIQ així com les evidències dels cursos anteriors, a més del portafoli comentat anteriorment i que gestiona la UdL.

Aquests procediments permeten fer una anàlisi acurada de les necessitats de cada titulació, convertint-se en una eina clau per emprendre les accions necessàries per millorar-ne el funcionament i, així, aconseguir els objectius associats als ensenyaments que s'imparteixen.

Als Informes d'Acreditació se sol·licita a l'escola crear un Comitè de Qualitat del Màster que incorpori tots els grups d'interès; avançar en la implementació del SGIQ. i reafirmar les àrees de coordinació, reunions setmanals amb els diferents coordinadors, reunions amb els responsables de l'alumnat.

Pel que fa al punt 3, i tal com s'ha explicat en apartats anteriors s'han implementat les accions següents:

- Reunions setmanals de la Directora Acadèmica de Postgrau amb els diferents coordinadors de Programes Formatius (titulacions). Aquestes reunions permeten treballar de forma coordinada tots els aspectes transversals de les titulacions, i permeten detectar necessitats i aspectes a millorar.
- Reunions periòdiques de la Directora Acadèmica de Grau amb l'equip docent, la responsable acadèmica de Grau i Posgraus, el servei d'atenció a l'alumne, el servei de pràctiques curriculars i extra-curriculars tots a les òrgans corresponents. Aquestes reunions permeten treballar de forma coordinada tots els aspectes transversals de la titulació de Grau i Posgrau, i permeten detectar necessitats i aspectes a millorar.
- Reunions del professorat de cada titulació amb el coordinador/a acadèmic responsable. Aquestes reunions, liderades pel coordinador de cada titulació i el corresponent director/a de programa, tenen lloc dues vegades a l'any, a l'inici i a la finalització del mateix, en elles es recull el punt de vista del professorat sobre diferents aspectes de les titulacions .
- Reunions amb els estudiants. Cada coordinador i director de Programa es reuneix dues vegades-una per semestre- en cada curs amb els estudiants de la corresponent titulació i curs per atendre les necessitats concretes del col·lectiu.
- Reunions de l'Equip de direcció de l'Escola amb diferents grups representatius del Centre com són: la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus, la Junta de Centre, entre d'altres.



3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.

Hi ha diverses fonts de dades que garanteixen la gestió eficient de la titulació, el mesurament dels resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.

El Gestor Acadèmic i el Black Board o, Campus Virtual, recullen informació vinculada a l'admissió i la matriculació de l'alumnat, així com informació relativa als expedients i resultats acadèmics. Així, de manera conjunta, ambdues plataformes contenen els camps mínims requerits per a la gestió eficient de les titulacions. Aquesta informació és essencial per a l'elaboració dels informes de seguiment i és accessible pels Coordinadors Acadèmics i Coordinadors de Programa de les titulacions. A més, aquesta informació permet detectar la problemàtica que hi pugui haver en una titulació i poder prendre les mesures adequades per a la seva resolució.

Pel que fa a la satisfacció dels grups d'interès, l'escola compta amb mecanismes de recollida de dades tant d'informació quantitativa com qualitativa de docents i d'estudiants. La informació qualitativa s'obté mitjançant la consulta directa al professorat perquè puguin exposar les seves percepcions sobre el desenvolupament de cada quadrimestre de l'any i mitjançant reunions amb els i les delegades estudiantils de cada curs. La informació quantitativa s'obté mitjançant l'elaboració i la participació en una sèrie d'enquestes de caràcter semestral aplicada a l'alumnat per conèixer el seu nivell de satisfacció pel que fa al departament de coordinació acadèmica, al departament de pràctiques professionals, al departament de secretaria acadèmica, al centre i amb el professorat. A continuació, detallem les formes de recollida d'informació vinculada a la satisfacció, el caràcter, la periodicitat i les dimensions que mesura:

Tipologia	Col·lectiu	Naturalesa	Periodicitat	Dimensions
Satisfacció alumnat (docència)	Estudiants	Quantitativa	Semestral	Accés al professor, tutories per resoldre dubtes, hores de treball dedicades, mètodes d'ensenyament, coherència, metodologia, avaluació, valoració global docent, ... Accés al professor, tutories per resoldre dubtes, hores de treball dedicades, mètodes d'ensenyament, coherència, metodologia, avaluació, valoració global docent, ...
Satisfacció alumnat (centre)	Estudiants	Quantitativa	Inicio-finalització	Contacte serveis alumnat, carreres professionals, qualitat del programa, networking, plataforma digital, instal·lacions...
Satisfacció claustro	Docents	Qualitativa	Semestral	Obertes a les prioritats del claustre
Satisfacció del alumnat (pràctiques curriculars i extra-curriculars)	Estudiants	Quantitativa	Setmanal	Data d'inici, data finalització, empresa, temps a la recerca, satisfacció
Satisfacció alumnat (curs acadèmic)	Estudiants	Qualitativa	Semestral	Obertes a les prioritats dels estudiants

El resultat d'aquestes fonts d'informació es comparteix amb l'equip directiu qui les analitza, avalua i proposa accions de millora. La informació sobre la satisfacció dels estudiants es pot consultar a cada informe de seguiment, a més del web de la UdL, tal com s'ha comentat abans, al web de l'Escola. Així, la informació és accessible a tota la societat.

La informació extreta d'aquestes fonts s'incorpora al dossier de la UdL, el qual és un gestor documental per a cada titulació. Tenen accés a aquest repositori el responsable de qualitat, la responsable de Grau i la Unitat de Qualitat i Planificació Docent de la UdL. És un suport per a la gestió de les titulacions que permet tenir integrada i actualitzada tota la informació de gestió. Aquesta eina seria especialment útil si, per exemple, canviés el Coordinador de Programa d'una titulació, ja que qui el substituís trobaria centralitzada tota la documentació necessària per a les tasques de coordinació. El dossier també serveix de base de dades de tota la documentació que es genera en la gestió d'una titulació com són les actes de les reunions realitzades, les Memòries de Verificació, els Informes de Verificació i de Seguiment i els Acords de Millora (tant la seva proposta, com el seguiment i el seu èxit). Es tracta, això sí, d'una eina d'ús intern per al personal de la Universitat de Lleida (UdL) i Ostelea, sense accés obert a l'exterior.

3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continua.

L'Escola Universitària de Turisme Ostelea admet com a propi el procediment general PG_3 Revisar i millorar els programes formatius oficials, desenvolupat al SGIQ (l'objecte del qual és establir les pautes a aplicar en el seguiment dels resultats d'un programa, per tal d'identificar aspectes de millora i portar-los a la pràctica, amb la participació de tots els agents implicats, en el següent enllaç es poden veure la posada en pràctica d'aquest procediment i exposicions i aprovacions a la CERGP.

El SGIQ implementat garanteix que els diferents agents participants als programes docents estiguin actius permanentment quant al seu seguiment i millora. El fet de disposar de les dades estadístiques de les titulacions permet fer una anàlisi exhaustiva de com funciona la titulació i alhora valorar si les diferents accions de millora plantejades tenen repercussió d'un any per a l'altre o al llarg d'una sèrie de cursos .

Al subestàndard 3.2 s'ha descrit el procés de recollida i gestió d'aquesta informació mitjançant enquestes i gestor acadèmic. L'anàlisi de les dades de seguiment permet constatar fets dels quals els coordinadors i professors ja en són conscients durant el curs i que després, uns mesos més tard, queden reflectits a les dades processades. Així, moltes de les accions de millora que es proposen neixen de les reunions periòdiques entre el departament acadèmic, la direcció del programa, el personal administratiu, els estudiants i el professorat durant el curs acadèmic (Veure evidències). Quan s'elabora l'informe de seguiment anual de les titulacions, aquestes dades permeten confirmar les mesures adoptades alhora que permeten plantejar-ne d'altres.

Des d'Ostelea, s'ha optat per posar l'accent al desplegament efectiu dels diferents mecanismes de coordinació previstos: Junta de Centre, Comissió d'Estudi i Reforma de Graus i Postgraus (CERGP), Claustre, Departaments, Reunions de Coordinació Setmanal i d'altres. Es revisen sistemàticament els procediments d'Ostelea, cosa que permet fer una reflexió a fons i detectar els punts forts i els punts febles de l'escola per definir línies d'actuació que afecten la gestió acadèmica, els procediments interns, els sistemes d'informació i la definició d'aspectes estratègics. .

ESTÀNDARD 4. Adequació del professorat al programa formatiu

4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional.

MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME

En aquest màster s'han incorporat dos PDI's doctors acreditats contractats permanents per fer una part important de la docència i s'ha disminuït el nombre de professorat associat en relació amb anys anteriors. El màster i les seves tres especialitats compta amb 12 professors on el 57% és acreditat per AQU i/o ANECA

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

Aquest màster compta amb 11 professors, dels quals 7 tenen doctorat i un 71% està acreditat per AQU i/o ANECA

4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.

MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME

En aquest màster s'han incorporat dos PDI's doctors acreditats contractats permanents.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

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

4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat. (CENTRE)

L'escola promou tres mecanismes de suport per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat:

1. Formació del claustre. El pas a la formació en línia i híbrida va permetre detectar mancances que el nostre claustre tenia en l'ús inicial i avançat de la nostra plataforma digital. En aquest sentit, la prioritat de l'escola va ser que el cos docent es formés en aspectes rellevants per mantenir la qualitat de l'oferta formativa durant la pandèmia de COVID-19. D'altra banda, a les reunions de delegats/ades semestrals i de claustre s'havien detectat una necessitat d'ampliar el coneixement de com fer activitats bàsiques per al manteniment de la qualitat acadèmica. A continuació, detallem els cursos que s'han realitzat en relació amb aquest àmbit de millora detectada:

o Introducció al Blackboard i aspectes bàsics per a la dinamització en docència híbrida

- o Aspectes bàsics de la tutorització del TFM
 - o TFM. Seminaris i tutoritzacions. Dirigit a tutors/es de TFM
 - o Confecció i millora del pla docent
 - o Reptes i oportunitats de la metodologia e-learning. Posada en comú
 - o Bones Pràctiques en la creació d'exercicis atractius
 - o Gamificació en entorns virtuals
 - o Bones pràctiques en dinamització híbrida
 - o Estudis de cas
 - o Plans Docents. Informació i millores. Dirigit a coordinadors d'assignatures
2. Promoure la investigació a les àrees del Turisme i l'Oci del claustre docent que es deriva en l'elaboració i la difusió d'articles acadèmics Reiterem allò esmentat al subestàndard anterior, pel que fa a la filiació institucional que tenen els docents interns amb el Centre de Recerca, Divulgació i Innovació Turística (IDITUR) de l'escola.
3. Promoure i donar suport a les col·laboracions del claustre amb altres institucions. L'escola té dues prioritats: una és que el claustre pugui fer estades de recerca i docència a altres universitats per fomentar l'intercanvi de coneixements, metodologies docents i desenvolupar futurs projectes de recerca. En aquesta línia s'encoratja el claustre a formar part dels programes que té la Universitat de Lleida com a Convocatòria d'ajuts per a estades curtes de docència. La segona prioritat de l'escola és promoure projectes d'innovació docent tant nacionals com internacionals on el nostre alumnat pugui desenvolupar competències importants per al futur desenvolupament professional com treballar en remot amb grups ubicats a diferents països. En aquesta línia el curs acadèmic 2020-21 es va implementar, per primera vegada en el grau, un Col·laborative Online International Learning (COIL) amb la Laurea University of Applied Sciences. L'experiència va permetre concretar esforços de col·laboració que permetran replicar i estendre aquest tipus de metodologies docents. Vegeu evidència. Posteriorment s'han dissenyat i realitzat altres projectes per part del claustre intern que seran objecte de difusió i formació per a la resta del claustre:
- o Projectes Transversals: Casos Reals.
 - o Projectes Col·laboratius Pressupostats.

ESTÀNDARD 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge (CENTRE)

5.1 Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.

En aquest apartat els informes d'acreditació recomanen: 1. desplegar el Pla d'Acció Tutorial i 2) desenvolupar mecanismes de cerca de pràctiques, fer presentacions d'empreses i cercar ofertes d'ocupació relacionades amb els estudis dels màsters.

Per assolir el punt 1 cal redoblar esforços per part de l'escola. Aquests dos anys ens hem centrat a desenvolupar l'apartat 2. Els estudiants reben orientació professional es realitza a través del departament de carreres professionals. Aquest departament conjuntament amb el departament acadèmic duu a terme diverses accions:

- Brinda suport a la gestió de les pràctiques professionals externes (contacte amb empreses, firmes i seguiment de convenis, participació setmanal en reunions amb l'equip acadèmic per definir accions que permetin assegurar que tots els estudiants puguin complir els crèdits curriculars associades a les pràctiques).Departament de pràctiques professionals". Per regla general, és el Departament de Carreres Professionals l'encarregat d'oferir als estudiants un conjunt d'empreses i institucions on fer les pràctiques. Tot i això, això no treu que la iniciativa per a l'elecció del lloc on realitzar les pràctiques sorgeixi del propi alumnat. En aquest cas, el Departament de Carreres Professionals s'encarrega d'elaborar el conveni de pràctiques oportú perquè l'estudiant disposi de totes les garanties (assegurança, etc.) que han de tenir aquest tipus de procediments. La millora de la gestió del Departament de Carreres Professionals i l'acompanyament de l'alumnat era un dels temes que s'havien detectat necessitaven un millor procediment. En aquest sentit, s'han establert per una banda un nou procés de comunicació, recollida d'informació sobre els diferents passos que realitzen el nostre alumnat l'establiment de reunions setmanals on es realitza una anàlisi de l'evolució del nostre alumnat en les practiques curriculars i extra-curriculars
- Àmplia i millora la borsa d'empreses col·laboradores perquè l'alumnat pugui adquirir les competències al mercat laboral
- Gestiona i amplia la borsa de treball: fins a l'any 2021, l'escola posava a l'estudiantat un portal d'ocupació on es publicaven les ofertes vacants. Aquest portal va ser absorbit per les funcions del nou departament de carreres professionals que s'ocupa de col·locar cada estudiant a una empresa de pràctiques.
- Realitza Jornades i activitats d'orientació professional: l'escola ofereix tallers, taules rodones i instàncies específiques per orientar els estudiants en la formació del seu perfil professional (Vegeu evidències), com ara: taller d'habilitats directives, taller per millorar el CV, taller d'ocupabilitat, Talent Week, entre d'altres.
- Realitza Cicles Directius
- Realitza Setmana de l'Empleabilitat

5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.

Ara mateix, qualsevol estudiant d'Ostelea té accés a Emeraldinsight, EBSCO, Passport (Euromonitor) i Statista i la revista de Harvard Deusto. També s'està treballant en la possibilitat de garantir l'accés a la informació de la biblioteca des de l'exterior al sistema informàtic de l'Escola, cosa que encara no s'ha aconseguit.

ESTÀNDARD 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius

6.1. Les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell del MECES adequat per a la titulació.

MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME

Als informes d'acreditació es recomana revisar les guies docents conjuntament amb la Memòria Verificada per confirmar la inclusió en aquestes de totes les competències a adquirir en cada matèria. Això no obstant, aquesta recomanació només s'ha seguit parcialment. El 28 de setembre del any 2022, es publica el RD 822/2022 que modifica la manera com s'han d'establir aquests paràmetres. S'ha acordat – conjuntament amb la UDL – iniciar en el curs 2022/23 el procés de modificacions substancials per adequar les memòries dels programes oferts a Ostelea a les directrius que delimita el RD822/2021. S'ha rebut formació el dia 7 de novembre del any 2022.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

Als informes d'acreditació es recomana revisar les guies docents conjuntament amb la Memòria Verificada per confirmar la inclusió en aquestes de totes les competències a adquirir en cada matèria. Això no obstant, aquesta recomanació només s'ha seguit parcialment. El 28 de setembre del any 2022, es publica el RD 822/2022 que modifica la manera com s'han d'establir aquests paràmetres. S'ha acordat – conjuntament amb la UDL – iniciar en el curs 2022/23 el procés de modificacions substancials per adequar les memòries dels programes oferts a Ostelea a les directrius que delimita el RD822/2021. S'ha rebut formació el dia 7 de novembre del any 2022.

6.2. El sistema d'avaluació permet una certificació adequada dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic.

Als informes d'acreditació es va recomanar a l'escola intensificar els procediments de seguiment i control de desenvolupament dels TFM mitjançant l'elaboració de plantilles d'avaluació parcial i la realització de dos a tres lliuraments previs al lliurament final. Per complir aquesta recomanació s'ha establert un calendari de lliuraments parcials que s'explica i s'informa tant l'alumnat com el professorat tutor en una plenària d'introducció a l'assignatura de Treball de Fi de Màster que es fa després del primer mes d'inici del curs. A més, s'han incorporat sessions plenàries amb aquelles matèries en què s'havia detectat mitjançant les reunions semestrals amb l'alumnat que necessitava reforç. A continuació, mostrem l'itinerari que segueix el nostre alumnat a l'assignatura del Treball Fi de Màster.

TIPOLOGIA	NOM ACTIVITAT
PLENARIA	Introducció al TFM
LLIURAMENT	Constitució de grups
LLIURAMENT	Lliurament tres idees projecte
LLIURAMENT	Registre projecte
TALLER	Gestió d' equips
PLENARIA	Perspectiva de gènere al turisme
LLIURAMENT	1º Lliurament
PLENARIA	Plenària de recolzament: treball escrit
LLIURAMENT	2º Lliurament
PLENARIA	Plenària de pressupost 1
PLENARIA	Plenària de pressupost 2
LLIURAMENT	3º Lliurament
PLENARIA	Com fer una presentació oral
PLENARIA	Plenària de recolzament: presentació oral
PLENARIA	Assaig presentació oral (voluntària)
LLIURAMENT	Defensa Oral

MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME

L'itinerari explicat a l'apartat anterior s'aplica tant al Màster en Gestió Internacional Del Turisme como al Màster en Gestió Turística sostenible de Recursos i Destins.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

L'itinerari explicat a l'apartat anterior s'aplica tant al Màster en Gestió Internacional Del Turisme como al Màster en Gestió Turística sostenible de Recursos i Destins.

6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.

MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME

Els valors de la titulació són adequats. Tot seguit es mostra l'evolució dels resultats:

Màster en Gestión Internacional del Turismo	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
Taxa de rendiment	70,25%	100,00%	x	99,00%	87,00%	88,00%
Taxa d'eficiència	66,30%	100,00%	x	96,00%	78,13%	100,00%

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

Els valors de la titulació són adequats. Tot seguit es mostra l'evolució dels resultats:

Màster en Gestión Turística Sostenible de Recursos i Destins	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
Taxa de rendiment	100,00%	100,00%	86,00%	40,00%	92,00%	99,84%
Taxa d'eficiència	100,00%	100,00%	95,00%	100%	100,00%	100,00%

6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.

MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME

L'any 2020 es va publicar un estudi sobre la inserció laboral dels titulats i titulades de màsters 2020 dut a terme per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. L'escola va participar en aquest estudi i l'alumne titulats del Màster de Gestió Internacional del Turisme va ser la població objecte d'estudi. Els principals indicadors es mostren a continuació:

INDICADOR	RESULTAT
Taxa d'ocupació	84.4%
Taxa d'adequació	56.3%
Satisfacció amb la formació teòrica**	6.8
Satisfacció amb la formació pràctica**	6

L'enquesta d'inserció laboral realitzada a l'alumnat titulat del màster mostra que la taxa d'ocupació és alta. Això no obstant, cal millorar aspectes del contingut dels programes (teòric i pràctics) per adequar-los a les competències que l'alumnat haurà de desenvolupar en la seva carrera professional.

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

No s'han realitzat enquestes d'inserció laboral de l'alumnat del Màster en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins.

4. PROPOSTES DE MILLORA

MÀSTER EN GESTIÓ INTERNACIONAL DEL TURISME

1. Mostrar la informació vinculada al contingut del programa a la pàgina web
2. Adaptar les memòries per adequar-les als requeriments del RD822/2021
3. Redissenyar les enquestes de satisfacció a l'alumnat per adequar-les a les preguntes exactes que sol·licita AQU
4. Sistematitzar la recollida d'informació qualitativa extreta de les reunions amb delegats
5. Millorar el contingut del màster per adequar-ne el contingut a les competències que ha de desenvolupar l'alumnat en la seva carrera professional.
6. Cal abordar encara l'adequació dels complements formatius al que estableix la Memòria Verificada quant a termini, continguts, metodologies docents i mètodes d'avaluació
7. Desplegar un procediment per mesurar la inserció laboral dels seus titulats anualment.
8. Incloure a la pàgina web del màster la informació següent: 1. normativa acadèmica actualitzada i 2. resultats de l'acreditació

MÀSTER EN GESTIÓ TURÍSTICA SOSTENIBLE DE RECURSOS I DESTINS

1. Mostrar la informació vinculada al contingut del programa a la pàgina web
2. Adaptar les memòries per adequar-les als requeriments del RD822/2021
3. Redissenyar les enquestes de satisfacció a l'alumnat per adequar-les a les preguntes exactes que sol·licita AQU
4. Sistematitzar la recollida d'informació qualitativa extreta de les reunions amb delegats
5. Implementar l'enquesta d'inserció laboral per als titulats i titulades del màster
6. Cal abordar encara l'adequació dels complements formatius al que estableix la Memòria Verificada quant a termini, continguts, metodologies docents i mètodes d'avaluació
7. Desplegar un procediment per mesurar la inserció laboral dels seus titulats anualment.
8. Desplegar el Pla d'Acció Tutorial
9. Incloure a la pàgina web del màster la informació següent: 1. normativa acadèmica actualitzada i 2. resultats de l'acreditació