



**Sistema de garantia interna de qualitat  
de l'Escola Universitària de Turisme Ostelea**

**Versió 1.0  
DATA**

 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..</p> <p>PRÒLEG</p>	 <p>THE OSTELEA</p> <p>CAMPUS BARCELONA Y MADRID</p>
--	---	---

## **A. Pròleg. El sistema de garantia de qualitat de l'ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA**

SGIQ	Versió 1.0	Gener 2018	Pàgina 2 de 11
------	------------	------------	----------------

 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..</p> <p>PRÒLEG</p>	 <p>OSTELEA</p>
--	---	--

Les institucions universitàries han adquirit, en el marc de l'EEES, un compromís de transparència i de garantia interna de la qualitat dels seus programes de formació. Aquest compromís es recull en la ratificació, per part de tots els ministres europeus d'educació, dels estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat de l'ENQA (xarxa d'agències de qualitat europees). Així mateix, i segons el plantejament sobre el procediment de disseny i implementació dels títols universitaris que estableix el Reial decret 1393/2007 pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, modificat pel Reial Decret 861/2010, les universitats han de garantir, fent ús de la confiança que la societat els atorga en la seva gestió autònoma, que les seves actuacions assegurin l'assoliment dels objectius associats a la formació que imparteixen. Per aconseguir aquest repte, les universitats han de disposar de polítiques i sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ) formalment establerts i públicament disponibles.

D'altra banda, en 2015, el Reial Decret 420/2015 estableix la nova acreditació institucional. Per obtenir-la els centres hauran d'haver renovat l'acreditació del 50% dels seus títols i tenir certificada la implantació del seu SGIQ.

Per tal d'ajudar les universitats de l'Estat espanyol a aconseguir els objectius esmentats, ANECA, ACSUG i AQU Catalunya despleguen de forma conjunta el programa AUDIT. Aquest programa té com a objectiu orientar el disseny dels SGIQ de la formació universitària dels centres universitaris, integrant totes les activitats que fins ara s'han anat desenvolupant relacionades amb l'assegurament de la qualitat dels ensenyaments.

### **La garantia de qualitat**

La garantia de qualitat inclou totes les activitats encaminades a comprovar i assegurar la qualitat dels ensenyaments desenvolupats pel centre, i també a generar i mantenir la confiança de l'estudiantat, el professorat i la societat.

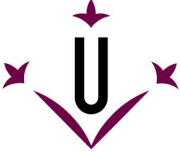

### **Els sistemes de garantia de la qualitat**

Un sistema de garantia de la qualitat és el conjunt integrat per les activitats desenvolupades pel centre per garantir la qualitat dels ensenyaments, i també la relació existent entre aquestes activitats.



SGIQ	Versió 1.0	Gener 2018	Pàgina 3 de 11
------	------------	------------	----------------

 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..</p> <p>PRÒLEG</p>	 <p>OSTELEA</p>
--	---	--

En aquest marc, la Universitat de Lleida ha dissenyat un model de sistema de gestió interna de la qualitat de la formació universitària que es desplega, amb peculiaritats pròpies, a cada un dels centres adscrits..

 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..</p>	 <p>OSTELEA</p>
--	---	--

## B. “ L’ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA” . Presentació

 Universitat de Lleida	SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..	 OSTELEA
--	--	--

## ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA

“L’Escola Universitària de Turisme Ostelea”, en endavant “l’Escola”, ubicada en el carrer Aragó, 28, de la ciutat de Barcelona, és un dels centres adscrits a la Universitat de Lleida.

En l’actualitat l’Escola imparteix una titulació de grau, Grau en Turisme i Oci, i els següents màsters oficials:

- Màster Universitari en Gestió Internacional del Turisme (GIT), amb les especialitats en Gestió Hotelera i de Restauració en Entorns Globals, en Gestió Internacional del Turisme d’Esdeveniments i Negocis, i la pròpia GIT.
- Màster Universitari en Gestió Turística Sostenible de Recursos i Destins, amb l’especialitat en Patrimoni Natural.
- Máster Universitari en Governança Turística Mundial.

Així com els no oficials o propis:



- Màster en Direcció Hotelera i de Restauració.
- Màster en Organització d’Esdeveniments, Protocol i Turisme de Negocis (MICE).
- Màster en Marketing, Comercialització i Revenue Management Turístic.

L’Escola també imparteix els següents màsters propis online:

- Màster en Organització d’Esdeveniments, Protocol i Turisme de Negocis (MICE).
- Màster en Marketing, Comercialització i Revenue Management Turístic.

En virtut del Conveni d’Adscripció de l’Escola a la Universitat de Lleida, la Junta del Centre va acordat, en la sessió ordinària del 11 de desembre del 2014, la incorporació de la Normativa Acadèmica dels estudis universitaris oficials de grau i postgrau de la Universitat de Lleida, al conjunt de regulacions internes de l’Escola.

SGIQ	Versió 1.0	Gener 2018	Pàgina 6 de 11
------	------------	------------	----------------

 Universitat de Lleida	SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..	 OSTELEA
--	--	--

En aquesta sentit, l'Escola compta amb les següents normatives aprovades:

- Normativa de l'avaluació i la qualificació de la docència en els graus i màsters.
- Normativa acadèmica dels estudis universitaris oficials de grau.
- Normativa acadèmica dels estudis universitaris oficials de màster.
- Normativa de TFM.
- Normativa de les pràctiques acadèmiques externes.
- Codi de conducta.

Els òrgans de govern de l'Escola Ostelea són els següents:

*Direcció General de l'Escola. Entre les seves responsabilitats es troben:*

- Màxima responsabilitat en la relació amb la UdL; en la elaboració del Pla de Millora del Centre; en el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ); en la proposta de la nova oferta formativa (aquest aspecte conjuntament amb les Direccions Acadèmiques), i en la Política de Personal Acadèmic (PDI) i en el de Administració i Serveis (PAS).
- Aprova el Pla de Formació de Personal Acadèmic del Centre.
- Elabora proposta de formació pel PAS i l'envia a la Junta de Centre.
- Elabora la Memòria Acadèmica anual i l'envia a la Junta de Centre.
- Proposa les Línies Generals de Treball (LGT) (recerca, comunitat universitària, formació, etc.), les quals son elaborades i executades des de les Direccions Acadèmiques.
- Elabora una proposta a partir dels objectius de millora de la formació realitzats per les Direccions Acadèmiques.



*Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Postgraus (CERGP).*

- Dissenya les noves propostes (perfils, matèries, assignatures, etc.) a iniciativa de la Direcció General i les envia a les Direccions Acadèmiques.
- Fa el seguiment administratiu i general dels programes.
- Elabora les propostes de millora dels programes.
- Elabora la resolució de admissió dels estudiants de postgrau.
- Aprova la programació del Pla Docent Anual de Grau i Posgrau.

*Direccions Acadèmiques de Grau i Posgrau*

- Marquen les directrius conjuntament amb la Direcció General
- Validen els documents de planificació dels programes elaborats per la CERGP i els envia a la Junta de Centre.

SGIQ	Versió 1.0	Gener 2018	Pàgina 7 de 11
------	------------	------------	----------------

 Universitat de Lleida	SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..	 OSTELEA
--	--	--

- Valoren la qualitat y els resultats dels programes.
- La Direcció de Grau aprova el Projecte de Promoció i Projecció Social del Centre.
- Determinen les necessitats de nous PDIs.
- Col·laboren en la elaboració de una proposta de professorat.
- Executen i revisen el Pla de Formació de personal acadèmic del Centre.
- Signes els informes de valoració dels professors.
- Prenen les decisions amb respecte al Centre (contracte i subministraments, obres)
- Elaboren el Pla de Línies de Treball (PLT) en base a les línies generals proposades per la Direcció General i les presenten a la Junta de Centre.
- Proposen objectius de millora de la formació ofertada.
- Acollen i orienten als estudiants.
- La Direcció Acadèmica de Grau elabora el Pla d'Acció Tutorial (PAT).
- Planifica i prioritza les necessitats de recursos de l'Escola.

#### *Junta de Centre*

- Aprova les nous normatives formatives.
- Valora els informes i proposa la cancel·lació possible de títols.
- Aprova el Pla de Formació del PAS.
- Aprova la oferta formativa anual.
- Aprova la Memòria Acadèmica anual i l'informe de la Direcció General.
- Aprova el Pla de Línies de Treball (PLT).
- Aprova els Objectius de Millora de la Direcció General.
- Aprova el Pla d'Acció Tutorial
- Aprova el Pla de Pràctiques.

#### *Coordinació de Programes Formatives*



- Realitza el seguiment dels programes e identifica les modificacions que es puguin produir.
- Elabora els informes de millora que, posteriorment, són aprovats per la CERGP.
- Detecta les necessitats de personal del seu programa.
- Proposa a la Cap d'Estudis modificacions en els Plans Docents.
- Vigila que la web contingui tota la informació relativa als Programes Formatius.
- Elabora una Memòria del seu programa formatiu.

#### *Coordinació Acadèmica/Secretaria*

- S'encarrega d'introduir i modificar la informació relativa a les titulacions en les corresponents aplicacions informàtiques.
- Realitza els tràmits administratius, matriculacions, etc.
- Executar les modificacions dels Plans Docents Anuals.

SGIQ	Versió 1.0	Gener 2018	Pàgina 8 de 11
------	------------	------------	----------------



 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..</p>	 <p>OSTELEA</p>
--	---	--

- Validar les notes i les actes.

#### *Coordinació de Mobilitat del Centre*

- Responsable de la mobilitat, assessorament i acompanyament al estudiant, tràmits, etc.

#### *Departament de Relacions Internacionals*

- Valora i elabora els convenis en el marc de la política general al respecte.

#### *Cap d'Estudis*

- Gestionar el procediment de las queixes, suggeriments i reclamacions, realitza el seguiment i proposa millores en el seu funcionament.
- Recull les propostes de modificació dels Plans Docents i les envia a la CERGIP per a la seva aprovació.

#### *Departaments*

- Participen en el procés de selecció i promoció del professorat.
- Proposen la incorporació de personal acadèmic.
- Detecten les necessitats de formació del professorat i elaboren una proposta.
- Reparteixen la càrrega lectiva entre els seus membres

#### *Responsable de qualitat*

- Elabora els informes de Qualitat en col·laboració amb les Direccions Acadèmiques.
- Recull la informació relativa a l'avaluació dels professors.
- Posa a disposició dels coordinadors de programes la informació relativa a les titulacions.



#### *Àrea de Comptabilitat i Finances*

- Procediments relacionats amb la contractació d'obres i serveis.

#### *Coordinador del Pla d'Acció Tutorial*

- Coordina les activitats d'acollida e informació a l'estudiant.

SGIQ	Versió 1.0	Gener 2018	Pàgina 9 de 11
------	------------	------------	----------------

 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..</p>	 <p>OSTELEA</p>
--	---	--

- Coordina als professors-tutors i els alumns/es tutors.

#### *Professors-tutors*

- Participen en el Pla d'Acció Tutorial.

#### *Coordinador/a de Pràctiques*

- Coordina las pràctiques.

#### *Secretari de l'Escola*

- Signa els convenis de les pràctiques
- Coordina els espais i els recursos de l'Escola.



Ostelea ofereix un programa docent de qualitat que permet el màxim desenvolupament de les capacitats professionals i personals dels seus alumnes. L'estructura dels seus estudis gira entorn del món del turisme i les seves titulacions proporcionen una formació d'alt nivell i rigor acadèmic.

Les diferents titulacions compten amb un planter de professorat amb una àmplia trajectòria docent i investigadora i una ràtio professor/alumnes que permet un tracte personal, directe i permanent amb els estudiants.

L'activitat docent es desenvolupa mitjançant l'ús intensiu de les noves tecnologies i dels mètodes pedagògics i docents més avançats. És el nostre compromís que cada estudiant que decideix cursar una carrera universitària a la nostra Escola pugui desenvolupar al màxim les seves capacitats. Això es concreta en una sèrie d'oportunitats que fan que l'estudiant estigui motivat per formar-se amb una actitud activa, utilitzant les eines del campus virtual, anomenat *Black Board*, per al seu autoaprenentatge.

Els continguts dels programes de les assignatures tenen com a objectiu formar professionals capaços d'adaptar-se a les necessitats canviants tant de l'empresa

SGIQ	Versió 1.0	Gener 2018	Pàgina 10 de 11
------	------------	------------	-----------------

 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DEL ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME OSTELEA..</p>	 <p>SCHOOL OF TOURISM &amp; HOSPITALITY</p> <p>CAMPUS BARCELONA Y MADRID</p> <p>OSTELEA</p>
--	---	--

turística com de la societat, la qual cosa queda reflectida en l'alt nivell d'inserció laboral dels titulats del centre.

L'Escola aposta fortament tant per la mobilitat acadèmica a altres centres nacionals i internacionals com per la realització de pràctiques en empreses i entitats públiques i privades, a més de centres de formació universitària. En aquest sentit, en l'actualitat, l'Escola compta amb la possibilitat de fer intercanvis, sota el programa Erasmus, a les següents centres universitaris:

- **Laura University of Applied Sciences**, Finlàndia
- **Cardiff Metropolitan University**, Regne Unit
- **Coventry University**, Regne Unit
- **Università Federico II**, Itàlia
- **Saxion University**, Holanda

A més de l'opció, ja no sota el paraigües de la iniciativa europea, de realitzar pràctiques en països com Argentina, Xile, Colòmbia, Equador, Mèxic, Perú, Emirats Àrabs Units i Estats Units d'Amèrica.

En relació amb les pràctiques es pretén que l'alumne adquireixi l'experiència professional necessària que li faciliti l'accés a un lloc de treball i li permeti desenvolupar-se en el món laboral. L'Escola compta con més de 286 empreses a la seva base de dades de pràctiques.

També cal destacar la formació continuada i altres activitats adreçades als professionals i a l'estudiantat, com ara els diferents programes de postgrau, màsters i doctorats que s'organitzen des dels diferents departaments.