



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

PROGRAMA D'AVAUACIÓ INSTITUCIONAL DE CENTRES ADSCRITS

INFORME D'AVAUACIÓ EXTERNA

Centre: Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera

Universitat d'adscripció: Universitat Autònoma de
Barcelona

ÍNDEX

A. Introducció	3
B. Desenvolupament del procés d'avaluació	6
C. Valoració dels criteris específics de qualitat	9
C1. Els programes de formació	9
C2. El govern	13
C3. Els recursos humans	15
C4. Els recursos materials	18
C5. Recerca i transferència de coneixement	20
C6. Implicació en la comunitat	22
D. Resultat de l'avaluació	24
E. Propostes de millora	26
F. Acta de tramesa de l'informe extern	28

A INTRODUCCIÓ

1. Descripció del centre avaluat
2. Composició del comitè
3. Nivell d'avaluació i objectiu de l'informe

Descripció del centre avaluat

L'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (EUTDH) és un centre d'ensenyament superior adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) des de l'any 2001. La seva titularitat correspon a Serveis de Turisme i d'Hostaleria Campus, SA, i la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona (Fundació UAB) té el 100% de les accions.

Els inicis de l'EUTDH es remunten al 1993, quan la UAB i l'Escola de Restauració i Hostalatge de Barcelona, SL signen un conveni amb l'objectiu de vincular l'Escola Superior d'Hostaleria de Catalunya (ESHC) a la UAB i de crear el títol propi de Graduat en Direcció Hotelera. L'any 1997 neix l'Escola Universitària de Turisme (EUT) i s'hi comença a impartir la Diplomatura de Turisme. El curs 1999-2000 es fusionen totes dues escoles i es crea l'EUTDH.

Actualment, l'Escola ofereix els estudis que condueixen a l'obtenció del títol de Diplomat en Turisme, impartits des del curs 1996-1997 a l'EUT, i el de Graduat en Direcció Hotelera, impartits des del curs 1993-1994 a l'ESHC. L'any 2000 es crea una passarel·la que permet obtenir les dues titulacions amb un any addicional. El curs 2004-2005 s'ofereix una nova passarel·la entre les diplomatures de Turisme i Empresarials de la UAB, i el curs 2006-2007 entre els estudis de Turisme i Graduat en Direcció Hotelera i els de Prevenció i Seguretat Integral de la UAB. L'EUTDH amplia la seva oferta formativa superior el curs 2000-2001 amb la posada en marxa de les primeres edicions de màsters i postgraus. Des del curs 2009-2010 l'Escola imparteix els estudis que condueixen a l'obtenció del títol oficial de Graduat en Turisme.

A banda de l'activitat formativa, l'Escola realitza importants activitats de connexió amb el món professional turístic, com són la celebració anual d'un *workshop* i d'un simposi. També s'hi desenvolupen activitats de recerca, articulades mitjançant el Centre Internacional d'Estudis i Recerca del Turisme (CInERT) creat l'any 1998, i serveis de consultoria per a empreses del sector turístic, mitjançant l'Àrea de Consultoria (ARC) creada l'any 2001.

L'Escola disposa actualment de 49 professors i professores, tant de perfil acadèmic com professionals del sector, i de 17 persones per dur a terme les tasques d'administració i serveis. Pel que fa a l'alumnat, el curs 2009-2010 el nombre total d'estudiants matriculats és de 697 —67 a la Diplomatura de Turisme, 349 al Grau en Turisme, 185 al Graduat en Direcció Hotelera i 56 als màsters i postgraus.

Composició del comitè

La composició del comitè d'avaluació extern (CAE) ha estat la següent:

- Francesc Sastre Albertí, president, Universitat de les Illes Balears
- Noemí Rabassa Figueras, acadèmica, Universitat Rovira i Virgili
- Josep Ros Santasusana, professional, ROS Development & Planning, SL
- Roger March Arroyo, estudiant, Escola Universitària de Turisme Euroaula, Universitat de Girona
- Caterina Cazalla Lorite, metodòloga, AQU Catalunya

També ha participat en el comitè extern Esther Adot Giménez, d'AQU Catalunya, en qualitat d'observadora del procés.

Nivell d'avaluació i objectiu de l'informe

El Programa d'Avaluació Institucional de Centres Adscrits sol·licitat per l'EUTDH i objecte d'aquest informe preveu una avaluació de nivell bàsic i de nivell avançat dels programes de formació, el govern, els recursos humans i els recursos materials. Així mateix, el centre s'ha sotmès també a una avaluació de nivell avançat de les dimensions de recerca i transferència de coneixement i implicació en la comunitat.

Aquest informe neix en el marc del Programa d'Avaluació Institucional de Centres Adscrits, iniciat per indicació de la Direcció General d'Universitats. Té tres finalitats principals:

1. Ajudar que els centres adscrits del sistema universitari català assoleixin, o demostrin que han assolit, un nivell de qualitat que els permeti endegar amb garanties els reptes que afronta el sistema universitari. Alguns d'aquests reptes són:
 - Preparació i impartició de títols de grau i màster, d'acord amb els requeriments del Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
 - Incorporació al programa AUDIT per a l'impuls dels sistemes de garantia de la qualitat.
2. Ajudar a la presa de decisions de la Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya i el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa pel que fa a la programació universitària.
3. Ajudar a la millora contínua dels centres adscrits amb la detecció de punts forts, punts febles i propostes de millora per solucionar-los.

L'objectiu d'aquest informe és, en primer lloc, la valoració qualitativa de l'autoinforme elaborat pel comitè d'avaluació intern (CAI) i la validació de si reflecteix la realitat del centre en els principals aspectes que són objecte d'avaluació. En segon lloc, partint de les evidències recollides pel CAE durant la visita al centre, l'informe presenta una síntesi dels resultats més significatius de l'avaluació.

Finalment, el CAE vol fer constar que ha orientat la seva tasca des del punt de vista de la millora, i que ha assumit com a objectiu principal ajudar el centre en la seva feina cap a la millora de la qualitat, per tal que pugui afrontar de forma adequada els nous reptes que presenta l'Espai europeu d'educació superior (EEES).

B DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ

1. Breu descripció del procés d'avaluació: dates en què es va rebre l'autoinforme, dates en què es va fer la visita al centre, programa de la visita, etc.
2. Valoració de la qualitat de l'autoinforme
3. Incidències més remarcables durant el procés d'avaluació
4. Actitud de la comunitat del centre respecte del procés d'avaluació, suport i col·laboració dels òrgans de govern de la Universitat i de la seva unitat tècnica, nivell de resposta de la comunitat en el procés, etc.

Descripció del procés d'avaluació

L'EUTDH va entregar l'informe d'autoavaluació a AQU Catalunya el 25 de setembre de 2009 i, després d'una primera revisió, va ser lliurat als membres del CAE el 16 d'octubre de 2009.

La visita externa a l'Escola va tenir lloc els dies 14 i 15 de desembre de 2009. El programa va ser el següent:

Dilluns 14 de desembre de 2009

- 9.30 - 9.45 h Recepció del CAE per part de l'equip directiu
- 9.45 - 12.00 h Reunió prèvia de treball
- 12.00 - 14.00 h Entrevista amb l'equip directiu i els membres del CAI
- 14.00 - 15.30 h Dinar institucional
- 15.30 - 16.30 h Entrevista amb els delegats de la Universitat al centre
- 16.30 - 18.00 h Entrevista amb el professorat i investigadors
- 18.00 - 18.30 h Pausa
- 18.30 - 19.30 h Entrevista amb els representants socials
- 19.30 - 20.30 h Entrevista amb els graduats

Dimarts 15 de desembre de 2009

- 9.00 - 9.30 h Visita a les instal·lacions
- 9.30 - 10.30 h Entrevista amb el personal d'administració i serveis
- 10.30 - 11.30 h Entrevista amb els estudiants
- 11.30 - 12.00 h Audiència pública
- 12.00 - 13.30 h Reunió de treball del CAE
- 13.30 - 15.00 h Dinar del CAE
- 15.00 - 16.00 h Conclusions preliminars i comiat

A continuació es detallen les persones que van assistir a cadascuna de les audiències, per l'ordre en què van tenir lloc:

Equip directiu i CAI: Francesc Uroz (director), Gemma Cànoves (directora 2R+D), Maria Noguera (directora d'estudis), M. Àngels Rodríguez (administradora del centre i responsable de Qualitat i Medi Ambient), M. José Aguar (cap del Programa Professional EUTDH), Albert Martí (responsable de Nous Projectes de Grau EUTDH), Beatriz Santolalla (coordinadora de Direcció Hotelera EUTDH), Mònica Balagueró (secretària acadèmica i Qualitat), Manel Aguado (estudiant), Cintia Gabriela Font (estudiant), Azahara Muriana (estudiant)

Delegats de la Universitat al centre: Antoni Francesc Tulla Pujol, Joaquim Vergés Jaime

Personal docent i investigador: Magda Cayon, Laura de la Paz, Rossano Eusebio, Víctor Giménez, Elaine Heyes, Roger Nicholson, David Rodríguez, Francesc Romagosa, David Urbano

Representants socials: Rivero Delgado (directora de l'Hotel Arts), Gustau Folch Elosúa (director de la Fundació UAB), Sonia García (cap de formació de Viajes Halcón-Ecuador), Silvia Zodlová (directora de l'Hotel Campus Escola)

Graduats i graduades: Anna Barnils Montsant, Clara Bonilla Gou, Elisabet Llobregat Blánquez, Álvaro Carballido, Miquel Palacios, Anna Pijoan, Marc Mackay

Alumnat: Sonia de la Torre, Albert Estrany, Gemma Flores, Lorelei Ortega, Ana Palle, Olga Muñoz, Dan Prizont, Xavier Castells, Josep Bautista, Laura Martín, Laura Martínez, Florencia Pascual, Amanda Lozano

Personal d'administració i serveis: David Barrabés, Francisco Gallardo, Meritxell Vime

Valoració de la qualitat de l'autoinforme

L'autoinforme elaborat pel CAI s'ajusta a les directrius i els requeriments de qualitat plantejats en la Guia d'avaluació interna del Programa d'Avaluació Institucional de Centres Adscrits. És un document que conté un elevat nivell d'informació, ja que el centre es presenta a l'avaluació del conjunt de les dimensions en el nivell bàsic i avançat. Com a part del contingut de l'autoinforme, el centre ha posat a l'abast del CAE un conjunt d'evidències ordenades per mitjà de *links* al web i d'una intranet creada per a l'avaluació, que han aportat informació addicional sobre les dimensions avaluades. Posteriorment a la visita, el CAE ha sol·licitat una evidència addicional per facilitar la valoració d'una dimensió, informació que ha estat reportada eficientment per l'Escola.

L'EUTDH ha realitzat un procés d'autocrítica en el seu informe, en què ha detectat i proposat accions concretes per a la millora de les dimensions. El CAE valora positivament aquest esforç d'autocrítica de l'equip directiu i el CAI i subscriu, en termes generals, el conjunt de mesures proposades pel mateix centre.

El CAE valora satisfactòriament l'esforç dut a terme pel centre per aportar informació addicional sobre aspectes innovadors i accions de qualitat, més enllà de la informació requerida per donar resposta als criteris de nivell bàsic o a les bones pràctiques de nivell avançat de les dimensions. En aquest sentit, el CAE considera que l'Escola té una cultura arrelada i experiència en aspectes de qualitat i millora dels seus processos, fet que s'evidencia, entre d'altres aspectes, en la seva certificació de qualitat del Sistema Integrat de Gestió de la Qualitat i Medi Ambient (SIGQMA).

Incidències més remarcables durant el procés d'avaluació

El procés d'avaluació externa s'ha realitzat sense cap incidència destacable i, en general, la visita es va dur a terme segons l'organització prevista. Tot i que el centre va reservar mitja hora per possibilitar la participació de la comunitat en general, no va tenir lloc cap consulta extra.

El CAE considera adequada la metodologia de selecció dels assistents a les entrevistes i destaca el clima de cordialitat i la participació elevada del conjunt de persones assistents a les audiències.

Actitud de la comunitat

El CAE destaca i agraeix la disposició de la comunitat i el seu interès per respondre al conjunt de les qüestions plantejades en el marc de l'avaluació. El CAE vol agrair especialment les atencions i facilitats rebudes per part de l'equip directiu i els membres del CAI, tant abans com durant la visita.

C1 Els programes de formació: avaluació de nivell bàsic

El centre ha de mantenir informació clara i de fàcil accés sobre els plans d'estudis oferts i ha de disposar de mecanismes que li permetin fer un seguiment del desenvolupament d'aquests plans i articular processos de millora continuada.

No conforme Parcialment conforme Substancialment conforme **Conforme**

Globalment, es valora molt positivament la política amb visió a llarg termini que té l'Escola respecte del desenvolupament dels programes formatius, com va ser la participació en el Programa pilot per a l'adaptació de la diplomatura al grau amb els nous requeriments que marca l'EEES. Aquest fet ha permès, en l'actualitat, implantar amb èxit el programa de Grau en Turisme i fer un desplegament global de tots els cursos.

Es considera que la disposició de la informació al web és clara i de fàcil accés, a la vegada que està ben organitzada per a les necessitats dels diferents col·lectius. El web té la imatge i segueix la mateixa disposició de la informació que la UAB, universitat a la qual està adscrita.

El desplegament de tots els programes per al conjunt dels cursos acadèmics es troba a la intranet i és públic per a la comunitat del centre. El CAE considera que podria ser interessant tenir l'estructura del programa de forma totalment pública. Es presenten les competències, els objectius formatius, el temari, les activitats dels estudiants, la quantificació de la càrrega de treball i el mètode d'avaluació. Es detecta un esforç important de l'Escola per complir les exigències d'organització de la informació amb els formats, els requisits i les característiques que marca l'EEES. Actualment, tota la comunitat utilitza el campus virtual de la UAB de forma generalitzada.

En general, el CAE considera que l'organització dels plans d'estudis, tant de la Diplomatura de Turisme com del nou Grau, és coherent amb els seus objectius formatius i amb el perfil previst dels seus titulats i titulades.

Es considera que l'Escola es preocupa per oferir una formació idiomàtica atenent els diferents nivells inicials dels estudiants, que es materialitza en el sistema anomenat FASTRAC. En el Grau en Turisme, el CAE destaca el pes important en l'ensenyament que es dona als idiomes i a la possibilitat de realitzar assignatures en anglès a l'últim curs. Hi ha evidència de la participació dels estudiants en programes de mobilitat, com per exemple Sòcrates-Erasmus, per mitjà de les possibilitats que ofereix l'Oficina de Relacions Internacionals de la UAB.

Es valora també positivament l'esforç metodològic, l'exigència acadèmica, l'assignació dels tutors i el procediment d'avaluació del treball fi de carrera que han de desenvolupar tots els estudiants de l'últim curs de la Diplomatura de Turisme.

En referència a les pràctiques professionalitzadores, l'EUTDH manté informació pública sobre els aspectes més generals de definició i organització d'aquestes pràctiques. Es troba a faltar una llista del conjunt de les empreses amb què es contacta, tot i que es detecta que hi ha una feina constant de recerca en funció de les necessitats de l'alumnat. En l'àmbit intern, l'Escola té completament

definida la normativa que regeix el programa professional, amb objectius, procediments, instruccions per al conjunt d'agents implicats, models de convenis, etc.

El CAE detecta una valoració molt positiva dels estudiants sobre la tasca desenvolupada pel centre per donar resposta a les necessitats i preferències personals de les pràctiques. Els estudiants manifesten la seva satisfacció en l'aplicabilitat dels coneixements en el món laboral. Els representants de les empreses que han participat en el procés d'avaluació externa també han valorat molt positivament el programa de pràctiques, han posat de manifest la seva satisfacció amb l'Escola i amb els estudiants que hi han participat, i assenyalen que volen continuar mantenint la relació existent. El CAE també valora positivament la tutoria i el seguiment constant de tots els agents implicats en el procés, per tal que es compleixin les exigències marcades per les pràctiques.

Pel que fa a la recopilació, l'anàlisi i la informació a la comunitat de les dades més rellevants del funcionament dels plans d'estudis, el centre analitza la satisfacció envers el professorat de forma sistemàtica, utilitzant el mateix instrument i procediment que la UAB. La valoració del professorat per part de l'alumnat és alta; sobretot es valora de forma positiva l'adequació del professorat a les matèries, el compliment dels horaris i la finalització dels temaris formatius dels programes. També es valora molt positivament el tracte i l'atenció personal rebuda del professorat en tot el procés formatiu.

El CAE vol fer constar que l'avaluació del professorat es fa de tots i totes a la vegada i sense la presència del personal docent avaluat; en aquest sentit, recomana que es realitzi amb la seva presència. També és important destacar la recollida d'informació sistematitzada de la satisfacció del PAS, per mitjà d'una enquesta de clima laboral.

Es detecta que l'EUTDH coneix que hi ha una taxa d'abandonament relativament alta, deguda principalment a dues circumstàncies. La primera és l'abandonament durant el primer curs, probablement a causa que l'alumne s'adona que els estudis i les perspectives professionals no es corresponen amb les seves expectatives. La segona és l'abandonament en els últims cursos, derivat de la impaciència o la necessitat d'inserció de l'alumne en el mercat de treball, i estimulat en molts casos per les mateixes empreses, que no volen deixar passar l'oportunitat de retenir els alumnes valuosos que fan les pràctiques. L'Escola és conscient de la necessitat de treballar per reduir, en la mesura del possible, aquesta taxa d'abandonament.

Es realitza, i el CAE valora positivament, la recopilació, l'anàlisi i la informació a la comunitat de les dades més significatives de la inserció laboral del col·lectiu de graduats. Per tal de tenir coneixement de les necessitats empresarials i les entitats turístiques i una relació directa amb aquestes entitats, s'organitza un *workshop* anual, activitat molt ben valorada tant pels estudiants i graduats com pels agents socials entrevistats.

Es detecta que la direcció realitza un seguiment del pla d'estudis i de l'oferta formativa, i en la documentació aportada s'evidencia que és un centre que constantment es planteja propostes de millora i l'atenció a la satisfacció de tots els seus col·lectius. L'Escola té desenvolupat un pla estratègic amb el seu DAFO, els objectius generals i accions a desenvolupar. També disposa de sistemes i processos per a la millora en el seu SIGQMA.

C1 Els programes de formació: avaluació de nivell avançat

El centre manté una oferta formativa adequada a les necessitats de l'entorn i té mecanismes per revisar la seva oferta d'acord amb noves necessitats que es puguin identificar.

Els programes formatius contenen una varietat d'elements que enriqueixen la formació de l'estudiant (reconeixement d'activitats esportives, pràctiques professionals, estades a l'estranger, orientació per a la inserció laboral, etc.).

El centre té processos ben definits per a la promoció dels seus estudis i per a l'orientació i l'acollida dels estudiants de nou ingrés. Els processos de matrícula i d'altres gestions acadèmiques són clars i eficients. A més, té un bon sistema de suport acadèmic per als estudiants al llarg dels seus estudis.

El centre promou una política de qualitat en la docència. El professorat té un espai per posar de manifest les seves pràctiques docents.

El centre té ben definits els processos de seguiment i d'avaluació dels programes formatius i dels seus resultats, i fa servir aquests resultats per identificar accions de millora.

No conforme Parcialment conforme **Substancialment conforme** Conforme

El CAE considera que l'EUTDH té un nivell avançat en matèria de programes formatius, atesa l'existència d'un conjunt d'accions i de bones pràctiques que el centre realitza per adequar-los i millorar-los contínuament.

El centre ofereix una àmplia oferta formativa contínua de màsters i postgraus, tot i que no es detecta que s'esmentin les possibilitats de realització de màsters oficials de la UAB o d'accés a programes de doctorat.

L'Escola té contactes formals i permanents amb els agents de l'entorn socioeconòmic que li permeten identificar noves necessitats d'aquest entorn, si bé no hi ha una comissió constituïda formalment. El centre té una àmplia cartera d'empreses col·laboradores en programes de pràctiques professionals i un procés ben establert per a la gestió, el seguiment i l'avaluació d'aquestes pràctiques.

L'EUTDH té una bona oferta d'estades a l'estranger, tant en el marc del programa Sòcrates-Erasmus com per mitjà de convenis amb universitats estrangeres per oferir la possibilitat d'ampliar-hi estudis. Es detecta que actualment es potencia aquest àmbit. Hi ha un procés ben establert de gestió i d'avaluació d'aquestes estades.

El centre té consciència de la importància de donar a conèixer l'ensenyament per les característiques diferencials que té. Les accions de promoció es fan principalment als centres de secundària i al Saló de l'Ensenyament, i també es realitza un dia de portes obertes. Es té l'evidència que aquestes accions de promoció són planificades anualment per l'equip directiu.

Els estudiants de nou ingrés reben informació sobre el funcionament del centre i sobre tots els serveis que tenen a la seva disposició com a centre adscrit de la UAB, que cal remarcar que són els mateixos que per a la resta d'estudiants d'aquesta universitat.

El procediment de matrícula és clar per a l'estudiant i cal destacar que es tutoritza personalment cada any. El centre recull sistemàticament les opinions dels estudiants sobre aspectes millorables en el procés d'acollida i de matrícula.

L'Escola disposa d'un bon sistema de suport acadèmic i administratiu per als estudiants al llarg dels seus estudis, que ha estat valorat molt positivament tant per l'alumnat com pel col·lectiu de graduats i graduades.

Els estudiants estan representats pels delegats de curs, que són els encarregats de gestionar les peticions, entre d'altres funcions. Els estudiants manifesten rebre resposta a les seves necessitats formatives i logístiques. El CAE destaca que els estudiants estan satisfets amb l'acompliment del programa formatiu i que se senten orientats i atesos per la direcció.

El CAE posa de manifest que hi ha una forta implicació de tots els col·lectius del centre en el compliment de les normatives d'idoneïtat dels ensenyaments i la qualitat.

Es valora positivament la introducció de manera transversal, en el currículum dels programes de formació, d'aspectes relacionats amb el medi ambient, totalment coherent amb la missió definida pel mateix centre en el seu SIGQMA.

C2 El govern: avaluació de nivell bàsic

L'equip directiu està implicat en un procés de millora continuada del centre i informa la comunitat dels objectius i resultats d'aquest procés.

No conforme Parcialment conforme Substancialment conforme Conforme

La informació sobre l'organització i el funcionament del centre és clara i pública; el web aporta informació relativa als càrrecs, amb els telèfons i les adreces electròniques. Així mateix, a la memòria anual es publica l'organigrama i informació sobre l'equip directiu i les comissions. La comunitat coneix l'organització i el funcionament del centre, i cal destacar la bona comunicació interna i externa de tots els seus membres. L'estructura relativament reduïda del centre fa possible l'existència de mecanismes de flexibilitat que faciliten una gestió eficient, tot aprofitant sinergies entre les diverses titulacions i amb la UAB.

La utilització del sistema de gestió d'expedients sigm@ de la UAB permet una gestió correcta dels expedients, i és un sistema molt ben valorat pel personal d'administració i serveis. La relació entre la UAB i l'EUTDH fa que l'Escola funcioni com un centre més de la UAB, excepte en els temes comptables.

L'EUTDH ha definit el Pla estratègic 2008-2012, en què s'expliciten i es detallen els objectius i les línies de treball de la direcció del centre a mitjà termini, ordenats per àrees, departaments i altres unitats. El CAE ha constatat que l'equip directiu té clars els objectius del centre. El Comitè de Direcció elabora anualment un mapa d'objectius generals i d'actuacions, amb les àrees implicades, la descripció dels objectius, les actuacions a realitzar i els indicadors.

Pel que fa al seguiment i la supervisió del compliment d'objectius, es realitza al final dels mesos de gener-febrer de l'any següent. La utilització de 29 indicadors l'any 2009 facilita el seguiment dels objectius, la qual cosa es posa de manifest en les actes de revisió del seu SIGQMA. Cada any l'EUTDH elabora una memòria amb informació dels resultats del sistema integrat de qualitat, a més d'informació sobre rendiment acadèmic, valoració de les titulacions, formació continuada, etc.

La participació dels dos delegats de la UAB en el Consell Acadèmic i en el Consell d'Administració (d'un d'ells) facilita el seguiment del conveni d'adscripció. Cal destacar la receptivitat de l'equip directiu a les peticions del Consell Acadèmic.

C2 El govern: avaluació de nivell avançat

L'equip directiu ha elaborat, per exemple, un pla estratègic o altres documents en què ha definit objectius a llarg, mitjà i curt termini; ha establert plans d'actuació coherents amb aquests objectius; ha assignat recursos per a l'execució d'aquests plans, en fa un seguiment i informa la comunitat dels resultats.

El funcionament intern del centre està reglamentat adequadament. Representants de tots els col·lectius implicats en el centre participen en els òrgans de govern, i les decisions d'aquests òrgans estan documentades convenientment. L'equip directiu té en compte aquestes decisions quan estableix els seus objectius i plans d'acció.

No conforme Parcialment conforme **Substancialment conforme** Conforme

El CAE valora que el govern de l'EUTDH respon de forma substancialment conforme a un nivell avançat d'avaluació, ja que té definit el Pla estratègic 2008-2012 amb objectius a llarg, mitjà i curt termini. Els objectius es troben publicats al web i a les memòries anuals, juntament amb la missió, la visió i els objectius que el centre es planteja en el marc del SIGQMA.

Els objectius a curt termini tenen assignats recursos, indicadors, plans d'actuacions, responsables, terminis, etc. El CAE ha accedit a una mostra del pla d'acció i recomana una assignació més clara, a escala documental, dels recursos, els responsables i els terminis d'execució.

L'equip directiu elabora una memòria anual on s'analitzen de manera exhaustiva les actuacions i els resultats aconseguits pel centre, la sotmet a l'aprovació de la Comissió Acadèmica i la fa pública al web. Falta la memòria del curs 2008-2009, que es publicarà durant el primer trimestre del 2010.

El centre té un reglament intern on s'especifiquen clarament els òrgans de govern i les seves funcions. El CAE subscriu la millora proposada per a la inclusió i la representativitat de tots els col·lectius. La composició de l'equip directiu i les funcions de cadascun dels seus membres estan clarament definides, són públiques i de fàcil accés. El manual del SIGQMA detalla aquesta composició i les funcions.

L'Escola té un equip tècnic i administratiu competent facilitador de les tasques de gestió, administrativa i acadèmica. La seva feina ha estat molt ben valorada per tots els col·lectius.

C3 Els recursos humans: avaluació de nivell bàsic

El centre disposa d'una plantilla de personal suficientment adequada a les seves necessitats i pren mesures per millorar aquesta adequació.

No conforme
 Parcialment conforme
 Substancialment conforme
 Conforme

El CAE valora amb total conformitat la dimensió de recursos humans de l'EUTDH. En primer lloc, considera que la plantilla de personal docent és adequada, tant en termes quantitius (proporció alumnat/professorat) com qualitius (currículums idonis a les necessitats del centre). La peculiar situació jurídica del centre, adscrit però *de facto* integrat a la UAB, li permet disposar amb facilitat d'un equip docent totalment adaptat a les necessitats formatives dels programes, i contractar tant professors de perfil acadèmic, reclutant-los als diversos departaments de la UAB, com de perfil més professional i pràctic, contractant-los directament i sense els condicionants de la via departamental universitària.

En relació amb el compliment de la normativa vigent sobre la proporció de docents amb el doctorat, el centre encara no assoleix completament els requeriments de la llei (situació, d'altra banda, generalitzada a les escoles universitàries de Turisme i en el conjunt de centres adscrits), però n'és plenament conscient, tal com es reflecteix en el seu informe d'avaluació intern. L'Escola proposa mesures concretes de política de professorat per adequar-se a les exigències de la llei en un termini raonable (facilitats al seu personal per cursar el doctorat, noves contractacions de doctors...).

Al llarg de les audiències el CAE ha pogut constatar que el professorat fa servir mètodes docents actius i implementa mecanismes per donar retroalimentació freqüent als estudiants sobre el seu progrés. Una de les evidències més clares és l'elevada satisfacció manifestada per l'alumnat i pel col·lectiu de graduats i graduades a les entrevistes amb el CAE.

Pel que fa al personal de suport, el CAE considera que l'EUTDH té un equip tècnic i administratiu competent i facilitador de les tasques de gestió, tant administrativa com acadèmica, i que aquest personal és totalment adequat a les necessitats del centre, tant en termes quantitius (14 persones) com qualitius (formació i experiència). Addicionalment, el CAE ha percebut un alt grau d'integració i de motivació en relació amb la gestió i el futur de l'Escola per part d'aquest col·lectiu i una predisposició a la polivalència, fet que permet compensar les insuficiències puntuals que es produeixen en determinats moments (matrícula, etc.). Cal destacar la bona valoració que el col·lectiu d'estudiants fa de les seves tasques, tant en la resolució de problemes com en el tracte i l'atenció personalitzada als alumnes.

C3 Els recursos humans: avaluació de nivell avançat

El centre té una política de personal que li permet satisfer adequadament les seves necessitats. Aquesta política inclou criteris clars de contractació i promoció, els quals estimulen l'esforç del personal per millorar.

El centre es preocupa per millorar el desenvolupament i la formació del seu personal i per facilitar la integració del personal nou. A més, impulsa accions per millorar-ne les condicions de treball.

No conforme Parcialment conforme **Substancialment conforme** Conforme

El CAE valora que els recursos humans de l'EUTDH responen de forma substancialment conforme a un nivell avançat d'avaluació.

Quant a la política de professorat, el CAE destaca que la major part de personal amb perfil acadèmic es vincula a l'Escola per la via de convenis amb els departaments corresponents de la UAB (Empresa, Economia Aplicada, Geografia Humana, etc.), fet que contribueix a enriquir i actualitzar els seus coneixements i a consolidar la seva carrera docent. D'altra banda, no es detecta perill de desvinculació amb l'Escola, ja que s'observa un alt grau d'implicació i de motivació del conjunt del professorat, afavorit per la petita dimensió del centre i pel grau elevat de personalització tant de la docència com de les relacions acadèmiques.

Hi ha una llista pública i de fàcil accés del personal del centre, amb una identificació de les seves funcions, que facilita aquest procés de relació personalitzada entre alumnes, professorat i PAS.

El centre té uns procediments formals que formen part del SIGQMA i en què es defineixen com es realitza la selecció, la contractació i l'avaluació del professorat i el PAS. També té establerts procediments clars en el Reglament de règim intern sobre la contractació i l'avaluació del seu personal.

Hi ha procediments per a l'acollida del professorat, el PAS i l'alumnat. Concretament, al nou personal se li lliura per escrit la informació rellevant sobre el funcionament de l'Escola.

Pel que fa a la formació, l'EUTDH té establert un pla propi de formació del professorat, el qual, addicionalment, gaudeix de poder accedir als programes formatius de millores pedagògiques gestionades per l'IDES de la mateixa UAB. Es detecta que hi ha un interès de l'Escola perquè siguin accions útils. La doble vinculació de gran part del professorat (amb l'Escola i amb els departaments de la UAB) en facilita la formació contínua.

L'Escola també disposa d'un pla de formació per al PAS, que ha esta molt ben valorat pels seus membres.



En general, el CAE ha detectat un grau elevat de satisfacció del personal, docent i PAS, amb la política de personal del centre, tant en els aspectes professionals com formatius i materials, que redunda en un bon ambient de treball, cooperació i implicació.

C4 Els recursos materials: avaluació de nivell bàsic

Els recursos materials de suport a l'alumnat disponibles són adequats i s'ajusten a les necessitats dels programes formatius.

No conforme
 Parcialment conforme
 Substancialment conforme
 Conforme

En general, el CAE considera que els recursos materials són suficients, adequats i ajustats a les necessitats dels programes formatius. Cal destacar com a avantatge la pertinença del centre al campus de la UAB, fet que permet a l'alumnat i al professorat gaudir del conjunt de recursos materials disponibles al campus. A més de les aules, l'Escola disposa d'instal·lacions addicionals per satisfer adequadament les necessitats formatives, com ara l'aula de tast, l'aula de demostració, l'hotel, etc.

Tal com ja ha detectat prèviament el CAI en el seu autoinforme, una proposta de millora pel que fa als recursos materials és l'ampliació dels espais per dur a terme activitats extraacadèmiques.

Globalment, tant l'alumnat i els graduats com el col·lectiu de professorat i PAS han manifestat, durant les audiències, la seva satisfacció amb els recursos materials disponibles.

C4 Els recursos materials: avaluació de nivell avançat

L'equip directiu gestiona de manera transparent els recursos del centre. Disposa dels recursos materials i dels serveis adequats a les seves necessitats i té mecanismes adients per identificar la necessitat de nous recursos i serveis o la necessitat de millorar els existents.

No conforme
 Parcialment conforme
 Substancialment conforme
 Conforme

El CAE valora com a conforme la dimensió avançada dels aspectes relacionats amb els recursos materials de l'EUTDH i amb la seva gestió. El comitè extern considera que el centre té definida una política relativa a l'ús dels espais i dels recursos materials, i que és clara i pública, tant per als col·lectius interns com per als externs.

El centre disposa d'una bona senyalització dels seus espais i aularis i té cura d'aspectes com ara la seguretat, la neteja, el medi ambient i l'accessibilitat dels diferents col·lectius. En el marc del SIGQMA, el centre manté un inventari de tot el seu equipament i també un procediment de manteniment i neteja dels equips i les instal·lacions.

El centre disposa d'una política per a la millora i la renovació de les seves instal·lacions.

C5

Recerca i transferència de coneixement: avaluació de nivell avançat

L'equip directiu coneix i difon (internament i externament) els projectes de recerca i transferència de coneixement que es desenvolupen al centre, promou nous projectes i facilita recursos per al seu desenvolupament eficaç. A més, ofereix serveis adequats de suport a la recerca i a la transferència de coneixement.

Els projectes de recerca i transferència de coneixement desenvolupats al centre tenen resultats de qualitat.

No conforme
 Parcialment conforme
 Substancialment conforme
 Conforme

En el marc de la realitat i l'estatus jurídic de l'Escola, el CAE valora la dimensió de nivell avançat de recerca i transferència de coneixement com a substancialment conforme, per tal com es duen a terme un seguit de bones pràctiques que poden conduir, en un futur, al compliment dels criteris i estàndards de qualitat esperats. En aquest sentit, el CAE vol destacar també que el centre presenta les peculiaritats següents.

Hi ha limitacions jurídiques per optar a projectes de recerca estatals i/o autonòmics; per tant, la recerca es realitza des dels departaments de la UAB. En aquest sentit, es valora positivament el fet que, en el marc dels departaments de la UAB, s'han desenvolupat noves línies de recerca relacionades amb el turisme, per la relació del professorat amb l'EUTDH.

L'Escola disposa del CInERT (Centre Internacional d'Estudis i Recerca del Turisme), creat el 1998 fruit de la col·laboració entre l'EUTDH, els diferents departaments de la UAB i les empreses i institucions del sector, que té per objectiu contribuir a la millora i impulsar la recerca en turisme. Alhora vol ser un punt de trobada entre els diferents agents implicats en la millora i la gestió del sector. Cal destacar l'elaboració de l'Índex UAB d'activitat turística, prediccions per a la temporada 2009-2010 a Catalunya, i l'estudi d'activitat hotelera a Catalunya i a Espanya 2009.

L'Escola fa publicitat de la seva activitat investigadora, com per exemple a través del web, on es mostra la relació de projectes duts a terme des del 1998 fins a l'actualitat, o de les memòries, on es llisten els projectes realitzats amb els responsables respectius. També hi ha una llista de totes les activitats de publicació/presentació dels resultats de la recerca i transferència de coneixement en congressos i revistes: conferències, publicacions, participació en congressos, etc.

El centre té definits, en el seu SIGQMA, diversos procediments relacionats amb l'activitat de recerca i transferència de coneixement, on es descriuen aspectes com ara les vies d'identificació de nous projectes o els procediments per avaluar-los. El centre posseeix també una normativa interna de suport a la recerca.

L'Àrea de Consultoria (ARC) és un exemple de recerca aplicada i transferència de coneixement, que té per objectiu implementar a la pràctica les tasques de recerca realitzades al CInERT i especialitzar-se en tots aquells temes relacionats amb el turisme i el medi ambient. Al web es mostra la relació de projectes duts a terme des del 1998 fins a l'actualitat.

Finalment, el CAE vol destacar que, atesa la realitat de la configuració de plantilla docent, en què hi ha un gran nombre de professorat compartit amb els departaments de la UAB, les tasques de recerca pròpia de l'EUTDH podrien augmentar amb un increment del professorat propi a temps complet.

C6 Implicació en la comunitat: avaluació de nivell avançat

L'equip directiu manté un contacte fluid amb institucions i entitats representatives de l'entorn socioeconòmic de la regió i identifica vies de col·laboració. El centre assigna recursos per impulsar algunes d'aquestes vies de col·laboració i en fa difusió dels resultats.

No conforme Parcialment conforme **Substancialment conforme** Conforme

Des dels orígens, l'EUTDH ha tingut una preocupació especial per estar vinculada a les necessitats de la comunitat, i això es reflecteix tant en els seus documents bàsics (Estatuts, Reglament de règim intern, Pla estratègic) com en les accions concretes i en la praxi del dia a dia. Si bé històricament s'articulava formalment amb la participació d'empreses i institucions en el Consell Acadèmic, avui en dia, reduït aquest a l'àmbit estrictament acadèmic, la vinculació amb l'entorn socioeconòmic continua molt present. Concretament, es manifesta per mitjà de:

- Consultes i relacions contínues amb el sector per adaptar els plans d'estudis a les necessitats del món laboral.
- La realització d'un *workshop* anual, amb la participació de nombroses empreses, i d'un simposi anual de turisme, com a punt de trobada del món acadèmic, empreses, institucions i agents socials.
- Una àmplia cartera d'empreses i de convenis per a la realització de les pràctiques, amb una avaluació contínua de totes dues parts.
- L'existència de l'Àrea de Consultoria (ARC), ja que l'Escola manté relacions de col·laboració i presta serveis d'assistència tècnica a institucions i empreses del sector turístic en diferents àmbits.

Aquesta implicació en la comunitat es reflecteix també en la política de comunicació de l'Escola (via web, publicacions, presència en actes públics, premsa, etc.), caracteritzada per la seva transparència i claredat.

D'altra banda, la voluntat de projectar-se internacionalment també es materialitza en la potenciació dels convenis de pràctiques a l'estranger i en els acords de cooperació i assistència tècnica internacional.

Com a feblesa el CAE destaca que, malgrat els esforços esmerçats per l'Escola, encara no s'ha constituït una associació d'antics alumnes, la qual, a més de ser un instrument de relació professional, seria un mitjà molt idoni per reforçar la implicació de l'EUTDH en el seu entorn.

Finalment, el CAE considera pertinent recomanar al centre potenciar algunes accions en el marc de les relacions amb la comunitat, per tal que l'Escola, en un futur pròxim, pugui assolir un nivell de conformitat en aquesta dimensió de caràcter avançat. Alguns exemples en podrien ser els següents:



- La creació del Consell de Professionals, com a fórmula per institucionalitzar i canalitzar millor aquesta participació de l'entorn socioeconòmic.
- L'augment de la participació institucionalitzada de l'Escola com a membre en entitats, organitzacions i ens públics representatius de l'entorn socioeconòmic que l'envolta.
- La constitució d'una associació d'antics alumnes.

Cal destacar que el mateix centre en el seu autoinforme ja ha fet la detecció d'algunes bones pràctiques que cal potenciar.



D RESULTAT DE L'AVALUACIÓ DE NIVELL BÀSIC

- No satisfactòria Parcialment satisfactòria Substancialment satisfactòria Satisfactòria
-

El CAE valora com a satisfactori el compliment de la totalitat dels estàndards de nivell bàsic: programes de formació, govern, recursos humans i recursos materials.



D RESULTAT DE L'AVALUACIÓ DE NIVELL AVANÇAT

- No satisfactòria Parcialment satisfactòria Substancialment satisfactòria Satisfactòria
-

El CAE valora com a substancialment satisfactori el compliment dels estàndards de nivell avançat.

E PROPOSTES DE MILLORA

El CAE proposa a continuació un seguit d'accions que poden contribuir a la millora de la qualitat de l'EUTDH. Vol destacar, però, que una bona part d'aquestes accions ja han estat identificades pel CAI en el seu procés d'autoavaluació i recollides a l'autoinforme.

Programes formatius

- Ampliar l'oferta d'empreses per fer estades a l'estranger.
- Tot i que l'Escola ofereix una formació idiomàtica adaptada als diferents nivells inicials de l'alumnat, podria desenvolupar un valor afegit addicional com a institució aprofitant els recursos propis d'ensenyament d'idiomes que té la UAB, per tal d'aconseguir millorar els nivells de coneixement d'idiomes dels seus estudiants.
- Disminuir la taxa d'abandonament durant el primer curs intensificant els processos d'informació i orientació prèvia.
- Disminuir la taxa d'abandonament en els últims cursos pactant amb els ocupadors una política de conciliació entre feina i estudis, i també informant i sensibilitzant l'alumnat sobre la conveniència i els avantatges de disposar de la titulació corresponent.
- Realitzar les avaluacions del professorat amb la presència dels avaluats.
- Crear una comissió de professionals que permeti retroalimentar els plans d'estudis de forma contínua.

Govern

- En el marc dels plans d'acció per a l'acompliment dels objectius, es recomana definir de manera més clara l'assignació dels recursos, els responsables i els terminis d'execució de les accions.
- Introduir en el Reglament de règim intern del centre la representació i participació de tots els estaments i col·lectius.

Recursos humans

- Enfocar la política de professorat a la consecució del compliment de la normativa vigent (Llei 4/2007) i aconseguir la proporció de personal docent amb el títol de doctor dins els terminis establerts.

Recursos materials

- Ampliar les zones d'esbarjo dels estudiants.

Recerca i transferència de coneixement

- Intensificar els recursos específics disponibles per a aquesta àrea.
- Augmentar la publicitat dels resultats obtinguts en l'àmbit de la recerca i la consultoria per mitjà del web del centre.
- Potenciar la recerca pròpia de l'Escola (diferenciant-la de la que es fa en col·laboració amb els departaments de la UAB) mitjançant un augment de la contractació de professorat propi doctor.

Implicació en la comunitat

- Crear una comissió de professionals per tal d'institucionalitzar i de canalitzar la participació de l'entorn socioeconòmic.
- Augmentar la participació institucionalitzada de l'Escola com a membre en entitats, organitzacions i ens públics representatius de l'entorn socioeconòmic.
- Incrementar la participació dels membres de l'Escola en congressos, seminaris i jornades organitzades per entitats de l'entorn econòmic i social, mitjançant l'impuls i la renovació dels contactes actuals.
- Constituir una associació d'antics alumnes.



F ACTA DE TRAMESA DE L'INFORME EXTERN

Centre avaluat: Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera

Universitat d'adscripció: Universitat Autònoma de Barcelona

Dates de la visita: 14 i 15 de desembre de 2009

Data de la tramesa de l'esborrany al centre i a AQU Catalunya: 25 de gener de 2010

Data de la recepció dels comentaris del centre: 4 de febrer de 2010. El CAI comunica que no té cap al·legació a la proposta d'informe extern

Data de la tramesa de l'informe definitiu al centre i a AQU Catalunya: 4 de febrer de 2010

El president del comitè d'avaluació extern manifesta que aquest document constitueix l'informe definitiu d'avaluació del centre indicat anteriorment.

Firma: Dr. Francesc Sastre Albertí

Lloc i data: Palma, 4 de febrer de 2010