




**INFORME DE SEGUIMENT DE LA TITULACIÓ (IST):**

**GRAU EN GESTIÓ TURÍSTICA I HOTELERA (GGTiH)**

**IQS SCHOOL OF MANAGEMENT-UNIVERSITAT RAMON LLULL**

<p><b>Elaborat per:</b></p>  <p><b>Dra. Daniela Freund</b> Coordinadora del Grau en GGTiH Responsable de l'execució de l'IST</p>	<p><b>Revisat per:</b></p>  <p><b>Dra. M<sup>re</sup> Josefa Blanco</b> Directora de la Unitat de Qualitat</p>	<p><b>Aprovat per:</b></p>  <p><b>Dr. Flavio Comim</b> Degà IQS-SM Responsable acadèmic de la titulació</p>
<p><b>Data:</b> 28/02/2025</p>	<p><b>Data:</b> 28/02/25</p>	<p><b>Data:</b> 28/02/25</p>

**Objecte:** Informe de seguiment anual del Grau en Gestió Turística i Hotelera d'IQS School of Management (IQS-SM) de la Universitat Ramon Llull (URL), corresponent al Curs 23-24.

**Contingut de l'informe:**

Valoració de l'assoliment dels estàndards d'acreditació i Pla de millora:

- ESTÀNDARD 1:** Qualitat del programa formatiu
- ESTÀNDARD 2:** Pertinència de la informació pública
- ESTÀNDARD 3:** Eficàcia del SGIQ de la titulació
- ESTÀNDARD 4:** Adequació del professorat al programa formatiu
- ESTÀNDARD 5:** Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge
- ESTÀNDARD 6:** Qualitat dels resultats dels programes formatius
- ANNEX:** Pla de millora

**Arxiu disponible a** SharePoint\IQS-DOCS\_MSGIQ \ Unitat\_Qualitat \D2\_03\_DOC2\_IST\_Millora

### Valoració de l'assoliment dels estàndards d'acreditació:

El Grau en Gestió turística i hotelera (GGTiH) l'impartia fins al curs acadèmic 2020-2021 la Facultat de Turisme i Direcció Hotelera (URL). En el curs acadèmic 2021-2022, la Facultat i per consegüent el GGTiH es va integrar dins de la IQS School of Management (URL). Aquesta transició va implicar adaptar-se a l'estructura, procediments i normatives de IQS, acompanyant des de la coordinació del Grau als professors i als estudiants en el nou entorn. El present informe valora la titulació en el tercer any a IQS School of Management (URL).

### 1\_Qualitat del programa formatiu

#### *Característiques dels alumnes i perfil d'ingrés*

Curs Acadèmic	2021/22	2022/23	2023/24
Núm. Places Oferta	50	60	60
Rati Demanda 1a Pref/Oferta	2%	38%	22%
Núm. Ingressos a primer (IST)	42	17	10
Núm. Estudiants ETC totals titulació (Cr.Ordinaris)	218	169	118
Mitjana de crèdits matriculats per estudiant	61	55	54

La integració de la Facultat de Turisme i Direcció Hotelera (URL) a IQS School of Management (URL) va significar integrar el programa sota la marca IQS. Aquesta integració implicava un canvi de marca el que podria afectar el nombre d'ingressos de primer i al resultat anòmal del Rati Demanda 1a Pref/Oferta. La disminució en els ingressos de primer en aquesta disciplina és preocupant. És un fenomen que estan reflectint altres universitats públiques i a Catalunya, a Espanya i a l'estranger. Sobretot, atès que els perfils són molt demandats pel sector. A causa de la corba descendent d'ingressos a primer, es van realitzar durant el curs 23-24 una sèrie de reunions estratègiques amb la direcció del centre, coordinació, el departament de turisme i amb el Departament de Comunicació i Màrqueting corporatiu.

El Departament de Comunicació i Màrqueting corporatiu és el responsable de la promoció dels estudis impartits a IQS. Les activitats relacionades amb aquesta titulació s'han desenvolupat segons la programació establerta.

Durant tot el curs acadèmic es realitzen una sèrie d'activitats encaminades a donar a conèixer la titulació en diversos àmbits i a mostrar als interessats els recursos i les instal·lacions de les quals disposa la institució, per a oferir una formació d'excel·lència. Aquestes activitats promocionals inclouen jornades de portes obertes, xerrades online, visites a centres educatius d'ensenyaments secundaris, activitats programades en els tallers i laboratoris de la institució amb estudiants de batxillerat, entrevistes personals amb candidats, visites guiades per les instal·lacions, participació en el Saló de l'Ensenyament, xerrades i interaccions amb actuals estudiants de la titulació, entre altres. Encara que aquestes activitats són organitzades pel Departament de Comunicació i Màrqueting Corporatiu, compten amb la participació tant del coordinador com d'altres professors de la titulació.

Destaquem que les preinscripcions al GGTiH han estat de 27 i s'han traduït en una matrícula de 10 estudiants. Lamentablement, no són resultats satisfactoris.

#### **% Estudiants matriculats de nou ingrés segons via d'accés:**

Curs Acadèmic	2021/22	2022/23	2023/24
<b>PAU</b>	51%	71%	90%
<b>FP / CF / CFGS / ...</b>	44%	24%	10%
<b>Titulados Universitarios / 1er. Ciclo de estudio no terminal concluido</b>	5%	6%	0%

Aquest curs s'ha caracteritzat per un nombre molt baix d'ingressos d'estudiants d'FP/CF/\*CFGs, etc. Bàsicament un estudiant de Cicle Formatiu de Grau Superior d'Allotjament. Aquest estudiant ja compta amb coneixements bàsics del sector turístic i hotelier i amb alguna experiència pràctica. En general el seu perfil és molt vocacional pel que es va adaptar bé als estudis universitaris. En alguns casos, ingressen estudiants amb necessitats especials als quals apliquem adaptacions curriculars.

### Nota de tall de la titulació:

Curs Acadèmic		2021/22	2022/23	2023/24
PAU	Nota Mín Accés	5,0	5,2	5,2

La nota d'accés s'ha mantingut estable.

La Prova d'Admissió específica d'IQS s'ha desenvolupat segons el que estava previst. Aquest procés mesura, entre d'altres qüestions, el nivell d'anglès dels candidats. Els resultats obtinguts permeten orientar els alumnes, donis el moment de l'admissió, sobre les seves necessitats específiques en aquesta competència. Addicionalment, es realitza una prova de nivell de francès/alemany per a assignar els diferents grups.

### Mecanismes de coordinació docent

En el curs 2023-2024, no van haver canvis significatives en el professorat.

Per a realitzar la coordinació docent se segueixen els protocols de reunions establerts en IQS-SM, a més de reunions de caràcter puntual. Els mecanismes de coordinació docent establerts és basin en:

- *Reunions Degà – Coordinador de títol*: es van realitzar unes 5 reunions a l'inici de curs, 8 reunions entre el 1r i 2n semestre i 5 més al finalitzar el curs de valoració i planificació del curs 2024-2025. En les mateixes es van repassar les normatives de IQS, es van explicar les característiques del programa, es van revisar les avaluacions, es van buscar sinergies amb unes altres titulacions i es va planificar el curs següent.
- *Reunions coordinador de títol – professors del títol*: professors del títol: Des de coordinació de grau es va fer un seguiment molt pròxim al professorat, sobretot en el relacionat als nous processos, normatives i sistemes tecnològics perquè puguin desenvolupar el seu treball de manera òptima. Es van mantenir 8 reunions de coordinació amb el professorat tractant els següents temes: casuístiques de cada curs, guies docents, estudiants d'intercanvi, exàmens i publicació notes, seguiment classes, seguiment delegats, *dual degrees*, TFG, setmana Ocupabilitat, etc.. Així mateix, es van mantenir reunions individuals amb el professorat intern i extern del grau. Es van mantenir reunions de coordinació amb professors d'àrees (exemple: comunicació per a alinear continguts).
- *Reunions coordinador de títol – estudiants*: estudiants: existeixen reunions periòdiques del coordinador de curs amb els delegats, que com mínim tenen lloc dues vegades en cada semestre. En les mateixes es realitza un seguiment exhaustiu d'informació pertinent, casuística, suggeriments de millora, etc. que es traslladen al deganat.

### Modificacions

Durant el curs 2023-2024 no s'ha incorporat a la titulació cap modificació substancial (via Agència) ni cap modificació no substancial (via seguiment).

### Aplicació de les normatives acadèmiques

El reconeixement i transferència de crèdits es realitza segons la sistemàtica establerta. La valoració d'aquest procés la realitza la Secretària General a nivell de centre i s'inclou en el corresponent Informe de Seguiment de Centre (ISC).

## **2\_Pertinència de la informació pública sobre el desenvolupament operatiu de l'ensenyament**

La pàgina web de la titulació es manté actualitzada amb la informació sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu, els resultats acadèmics, de satisfacció i seguiment de la titulació: <https://www.iqs.edu/ca/graus/iqs-school-management/grau-en-gestio-turistica-i-hotelera/professorat>

El MSGIQ i els seus processos estan disponibles a la web institucional d'IQS: <https://www.iqs.edu/ca/coneix-iqs/sistema-de-garantia-de-qualitat>

## **3\_Eficàcia del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat:**

La Directriu 2 *Garantia de qualitat dels Programes formatius* del MSGIQ d'IQS inclou els processos que garanteixen l'adequació de totes les activitats realitzades en el marc del VSMA. Les evidències estan disponibles d'acord amb els criteris d'accessibilitat establerts en aquesta directriu.

La Directriu 6 *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius* del MSGIQ d'IQS inclou la sistemàtica establerta per a la recollida i anàlisi de resultats orienta a la millora dels programes formatius.

En relació als *Instruments per a la recollida de la satisfacció dels grups d'interès* es destaquen les següents enquestes:

- Enquestes DOCENTIA sobre el grau de satisfacció dels estudiants amb la tasca docent del professorat. Els resultats agregats d'aquesta enquesta proporcionen el valor de l'indicador *Satisfacció dels estudiants amb la titulació*.
- Enquesta AQU sobre el grau de satisfacció dels titulats. Els resultats agregats d'aquesta enquesta proporcionen el valor de l'indicador *Satisfacció global*.

Els resultats d'aquestes enquestes es comenten a l'apartat 6. *Qualitat dels resultats dels programes formatius: anàlisi valorativa de les dades i d'indicadors disponibles*.

### **Millora contínua**

Les accions de millora especificades en aquest IST queden detallades a la taula inclosa com a annex al present document. Aquestes accions s'inclouran al Pla de Millora tant a nivell de titulació com de centre.

## **4\_Adequació del professorat al programa formatiu**

### **Qualificació acadèmica**

El professorat del Grau en Gestió Turística i Hotelera és l'adequat per a dur a terme la tasca docent. La formació i experiència dels professors els proporciona l'expertesa en les matèries que imparteixen.

La taula següent mostra els percentatges de crèdits relatius al professorat de la titulació:

<b>GGTIH</b>	<b>2021/22</b>	<b>2022/23</b>	<b>2023/24</b>
Percentatge de crèdits impartits per professorat doctor i acreditat	48%	44%	39%
Percentatge de crèdits impartits per professorat doctor no acreditat	7%	38%	32%
Percentatge de crèdits impartits per professorat no doctor	45%	18%	29%
Percentatge de crèdits impartits per professorat permanent	83%	83%	90%

El 71% de dels crèdits han estat impartits per doctores i el 39% per doctors acreditats. En relació amb el percentatge de crèdits impartits per professorat permanent, IQS-SM s'ha proposat augmentar el valor d'aquest indicador. Les accions s'emmarquen en la millora transversal IQS-32 (veure ISC/IRAI).

L'assignació docent que realitza el Degà permet que la càrrega docent sigui l'adequada per tal que el professorat pugui realitzar tasques de recerca i acció tutorial, entre d'altres.

El professorat que ha impartit aquestes hores és adequat tant en perfil com en dedicació als objectius i desenvolupament del pla d'estudis. Tots els professors són experts en el seu terreny i es mantenen al dia en els seus coneixements mitjançant l'assistència a cursos i congressos amb fons del Departament en que es troben enquadrats o amb fons propis dels seus projectes.

### ***Professorat de primer any***

El professorat de primer any no només ha de tenir cura de la docència impartida a l'aula, si no de la correcta adaptació del estudiant al món universitari i de fer entendre les normatives que regeixen la docència a IQS. Així mateix és molt important detectar casos de necessitats especials per a poder donar-los el suport curricular necessari. És fonamental vetllar per la correcta integració de tots els estudiants, especialment aquells estudiants estrangers que es troben per primera vegada a Barcelona, fora del seu entorn familiar.

### ***Perfil del professorat responsable de la supervisió/avaluació de les pràctiques***

Cada estudiant que realitza pràctiques en empresa disposa d'un professor d'IQS i un tutor a l'empresa. El perfil del tutor de l'empresa garanteix que les activitats d'avaluació i supervisió en les que participa es desenvolupin adequadament. GGTiH contempla fins a dos períodes curriculars de pràctiques (un obligatori i un optatiu) de 30 ECTS cadascun, per la qual cosa el suport tutorial és fonamental. En aquest cas la professora assignada és especialista en el àrea de Recursos Humans i compta amb una àmplia experiència en el sector hotelier, per la qual cosa coneix el sector i als estudiants, podent assessorar de manera idònia.

### ***Perfil del professorat responsable de la supervisió/avaluació del TFG/TFM***

Els directors dels Treballs de Fi de Grau són professors de la titulació i garanteixen que els TFG es desenvolupin de forma satisfactòria. Els TFG del GGTiH del curs 2023-2024 s'ofereixen en dues modalitats: Treball de recerca o Business Pla. En el cas del Treball de recerca, es assigna entre els professors doctors del centre i en funció de l'àrea d'interès de cada alumne. En el cas del Business Pla, els professors compten amb experiència professional prèvia en el món de l'empresa i de l'emprenedoria i perfil de recerca.

### ***Programa DOCENTIA***

El programa DOCENTIA preveu la participació d'un terç del professorat IQS que compleix amb els criteris establerts en el manual DOCENTIA URL. Els professors participants en cada convocatòria són avaluats mitjançant la utilització de tres eines (enquestes dels estudiants, autoinforme i informe del responsable acadèmic). La valoració dels resultats de la darrera convocatòria es realitza a l'ISC ja que professors participants poden realitzar la seva tasca docent en diferents titulacions.

No obstant, els resultats de les enquestes DOCENTIA sobre el grau de satisfacció dels estudiants de la titulació amb la tasca docent es comenten a l'apartat 6 d'aquest IST.

### ***Suport i oportunitats per millorar la qualitat docent i investigadora del professorat***

El desenvolupament docent i investigador del PDI d'IQS es promou i coordina a través dels Departaments, d'acord amb el MSGIQ-IQS-D4. El Director de RRHH és el responsable de gestionar el Pla de Formació continuada anual (veure ISC).

Tanmateix hi ha un departament d'innovació docent que s'encarrega de fer formacions anuals al professorat sobre temes docent que ajuden a millorar la qualitat docent.

## **5\_Eficàcia dels Sistemes de suport a l'aprenentatge**

Les activitats d'orientació contempnen dues categories, la relacionada amb la tutorització i seguiment de l'estudiant al llarg de la carrera i les relacionades amb l'orientació professional i la inserció laboral.

### Tutories:

- **Sessió de benvinguda:** L'activitat de Benvinguda als estudiants de primer curs té una durada de dos dies (dos matins consecutius). El primer dia consta de les fases següents: registre, entrega de documentació (acadèmica i normativa, carnet d'estudiant, accés a serveis informàtics i correu electrònic), benvinguda institucional (director i degà, a més de l'experiència d'un exalumne) i benvinguda ja a l'aula del coordinador i el tutor. Aquesta sessió té per objectiu explicar les principals directrius d'IQS, en particular la seva Missió, i oferir consells pràctics per a la seva integració al centre. El segon dia permet introduir els diferents serveis d'IQS (Secretaria, Biblioteca, Experiència de l'alumne, Càtedra d'Ètica, Relacions Internacionals, Carreres Professionals i Suport Informàtic), amb l'acompanyament de diferents professors que tindran durant el curs. L'objectiu del segon dia és facilitar la familiarització de l'estudiant amb el centre posant a la seva disposició els diferents departaments i serveis que els acompanyaran en els seus estudis.
- Alumnes de 1r curs: atesa les característiques particulars d'aquest curs (transició a la universitat, integració al centre, control de l'absentisme o abandonament, etc.) les tutories de primer curs les realitza el tutor, que es un professor d'entre el professorat de primer. A més, s'ha mantingut la figura de coordinació de curs per gestionar temes transversals. Les tutories es mantenen durant tot el curs, però s'intensifiquen de forma especial després dels resultats del primer semestre.
- Alumnes de 2n, 3r i 4t: el tutor assignat és un professor d'IQS que imparteix classe en la titulació. Aquest tutor atindrà l'estudiant fins a la fi de la carrera. L'assignació de tutors es comunica per escrit a alumnes i professors. Els tutors de segon convoquen els alumnes per tal de tenir un primer contacte el més aviat possible. A tercer i quart, els tutors convoquen a tutoria tots els alumnes. El coordinador de cada curs informa als tutors quan es detecta algun alumne amb problemes d'assistència o rendiment, perquè en pugui fer el corresponent seguiment.
- El mòdul "Pla d'Acció Tutorial" de Sigm@ permet recopilar la informació generada en les tutories individualitzades, amb accés restringit al tutor de l'estudiant.

Els resultats de l'enquesta de satisfacció dels titulats sobre l'acció tutorial es troba a l'apartat 6 del present IST.

### Pràctiques professionals

El servei de *Carreres professionals* és l'encarregat de gestionar les pràctiques professionals. Les titulacions impartides a IQS tenen una connexió molt directa amb l'entorn professional. L'elevada càrrega pràctica present en la docència de les assignatures, l'alt percentatge de temps d'aprenentatge assignat a laboratoris i tallers, la implementació del caràcter obligatori de les pràctiques en empreses en tots els estudis de grau, i l'elaboració del Treball de Fi de Grau i Final de Màster –que es materialitzen en un projecte d'aplicació pràctica en l'àmbit de

cada titulació– doten a tots els estudis d'una dimensió pràctica diferenciadora que afavoreix l'ocupabilitat dels estudiants d'IQS.

La valoració de l'adequació del servei de Carreres professionals en la gestió de les pràctiques professionals des d'un punt de vista transversal es realitza a l'ISC. No obstant, a l'apartat 6 del present IST es troba els resultats de l'enquesta de satisfacció dels titulats sobre pràctiques externes.

### Mobilitat

El servei de *Relacions Internacionals* és l'encarregat de gestionar la mobilitat. L'equip de Relacions Internacionals ajuda als estudiants estrangers a venir a estudiar a IQS (*Incoming*) i també ajuda als estudiants d'IQS que vulguin estudiar a l'estranger (*Outgoing*), sigui per finalitzar la seva carrera o per realitzar investigacions.

La valoració de l'adequació del servei de Relacions Internacionals en la gestió de la mobilitat des d'un punt de vista transversal es realitza a l'ISC. No obstant, a l'apartat 6 del present IST es troba els resultats de l'enquesta de satisfacció dels titulats sobre pràctiques externes.

Orientació per a la professió i la inserció laboral: el Servei de Carreres Professionals, a més de les Pràctiques en Empresa, organitza diferents activitats adreçades a l'orientació professional i la inserció laboral dels estudiants, alhora que gestiona la Borsa de Treball (primera ocupació).

### **Recursos materials**

#### Instal·lacions:

L'activitat de la titulació es desenvolupa en el Campus IQS. Les classes del Grau en Gestió Turística i Hotelera es realitzen majoritàriament en les aules de l'edifici d'IQS School of Management. Totes les aules compten amb ordinador, canó de projecció i WIFI. Els estudiants també tenen a la seva disposició sales d'estudi i zones habilitades per a reunir-se, treballar en grup o estudiar, a més de la resta d'instal·lacions, descrites a l'ISC.

#### Campus virtual (Espai Web, Aula Virtual, Gestió Acadèmica-SIGMA):

No han tingut lloc incidències significatives amb els serveis informàtics en general tals com: Internet, wifi, Web IQS, Plataforma Moodle, clau d'accés (usuari i contrasenya) a la intranet d'IQS, compte de correu IQS assignada, Plataforma per a la Gestió Acadèmica SIGMA, Servidor de fitxers SDOC2: programari.

L'accés a tots aquests recursos és fàcilment realitzable a través de la pàgina web d'IQS que també incorpora les xarxes socials Facebook, Twitter i Instagram.

La valoració de l'adequació dels recursos materials des d'un punt de vista transversal es realitza a l'ISC. No obstant, a l'apartat 6 del present IST es troba els resultats de l'enquesta de satisfacció dels titulats sobre instal·lacions i Campus Virtual.

En relació a d'altres recursos vinculats a les noves tecnologies, destaquem alguns que s'han fet servir en diferents assignatures. Els estudiants han utilitzat el programari Tableau. Tanmateix al curs 21-22 s'està treballant per l'obertura d'un laboratori de Marketing Digital y Neuromarketing, que servirà tant per l'àrea de docència i de la investigació i estarà situat al edifici de la SM.

## **6\_Qualitat dels resultats dels programes formatius: anàlisi valorativa de les dades i d'indicadors disponibles**

### **Resultats d'aprenentatge – Competències**

Els resultats d'aprenentatge – competències es treballen i s'avaluen al llarg de les diferents assignatures de la titulació. Aquesta visió de conjunt es recull en una taula *matrix* amb la correspondència assignatura/competències. Per tant, a les reunions de coordinació del títol, els professors implicats en una mateixa competència competeixen la informació per tal de facilitar la progressió acadèmica dels estudiants.

### **Activitats formatives – Mètodes docents – Sistemes d'avaluació**

Les guies docents estan disponibles al web i inclouen entre altres aspectes el detall de les activitats formatives, mètodes docents i sistemes d'avaluació emprats en cada assignatura. Els professors, a l'inici del curs, les expliquen de forma molt acurada als estudiants, especialment en relació als mètodes docents i als sistemes d'avaluació.

Qualsevol actualització de les guies docents, especialment en relació a les activitats formatives, els mètodes docents i/o els sistemes d'avaluació estarà supervisada pel propi professor de l'assignatura, el coordinador de la titulació, la Unitat de Qualitat i el Degà.

### **Mobilitat**

Les dades de mobilitat de la titulació dels darrers cursos acadèmics es detallen a continuació:

Curs Acadèmic	2021/22		2022/23		2023/24	
	N. Est.	%	N. Est.	%	N. Est.	%
Outgoing	50	22,8%	11	64,7%	6	60%

La mobilitat acadèmica és un valor diferencial. El conèixer altres països, relacionar-se amb estudiants d'altres cultures, enfortir els idiomes i profunditzar en assignatures de la disciplina són aspectes de valor afegit per als estudiants de Turisme i Direcció Hotelera. Es valora positivament que un 60 % dels estudiants realitzi mobilitat i es destaca la varietat de centres triats (universitats *partners*) que es relacionen a continuació: Udayana University, Indonèsia. Hotel Management School Maastricht- ZUYD University of Applied Sciences, Països Baixos. Taylor's University. Malàisia. Università degli studi Ca' Foscari di Venezia.

### **Pràctiques externes**

Les pràctiques poden fer-se després de finalitzat el 6è semestre sempre i quan s'hagin superat el 50% dels crèdits de la titulació. S'han realitzat sessions informatives als alumnes per presentar el servei.

La fitxa de l'assignatura està disponible a la web d'IQS com la resta d'assignatures. D'altra banda, a l'intranet d'IQS, a la qual tots els estudiants hi tenen accés, es troba disponible la informació addicional sobre el Pràcticum: procediment de sol·licitud, d'assignació de plaça o la necessitat de firmar un conveni de col·laboració amb l'empresa.

En el Grau GGTiH s'ofereixen dos blocs de pràctiques de 30 ECTS cadascun. Un bloc optatiu en el Semestre 6 i un bloc obligatori en el Semestre 7. Totes dues pràctiques són a jornada completa amb opcions en múltiples empreses i departaments, tant a nivell nacional o a l'estranger. És un Grau l'orientació del qual professional és remarcable. Les pràctiques permeten a l'estudiant integrar-se a l'entorn professional reforçant les competències d'ocupabilitat, Treball en equip, idiomes, etc. En el Semestre 6, un 40% d'estudiants van triar aquesta opció



realitzant pràctiques en hotels, empreses de consultoria, agències de viatges, corporatiu d'hotels, empreses d'esdeveniments, per esmentar uns pocs exemples.

**Treballs de Fi de Grau (TFG)**

La fitxa de l'assignatura està disponible al web d'IQS com la resta d'assignatures. A la Intranet d'IQS tots els estudiants tenen accés a la guia de TFG, d'aplicació general a tots els graus d'IQS-SE on es recullen les característiques acadèmiques de l'assignatura, els requisits per poder realitzar el TFG, com es publica l'oferta i temàtica de treballs, com es realitza l'assignació de places, les normes de realització, avaluació i qualificació, i finalment com es recull a l'expedient acadèmic.

El curs 2023-2024, es van defensar amb resultats satisfactoris 22 TFGs. La nota mitjana del TFG va ser de 8,6 (Notable). A continuació es presenta el llistat de treballs presentats:

	Títol TFG	Qualificació	
1	A comparative study of the skills explored by The Future of Jobs Report 2023 with the Hospitality Industry in the concierge profile	9,3	Excel·lent
2	A study on how screen tourism influences Gen Z tourists and affects New York Tourism	7,0	Notable
3	Barcelona a City for Sports Events. Aquatic Sports	8,0	Notable
		7,4	Notable
4	Barcelona to host the America's Cup in 2024	8,4	Notable
		8,3	Notable
5	Business Plan: Blue Nest Restaurant	9,2	Excel·lent
6	Elaboration of a decalogue of best practices for snow hotels, based on the real case of the Hotel Kakslauttanen Artic Resort in Lapland	7,6	Notable
7	Elevating Medical-Aesthetic Tourism with Distinctive Excellence	7,9	Notable
8	Erasmus Connect. The digital partner in the Erasmus adventure of incoming students	9,2	Excel·lent
9	Film-Induced Tourism Impacts Management in the Basque Country	8,4	Notable
10	Hospitality and F&B Recommendations for the New ASSIS Homeless Reception Center Barcelona, Spain)	6,0	Aprovat
11	How new technologies have affected the hotel Concierge department, specifically the Clef d'Or	6,6	Aprovat
12	Marketing Plan of Cal Baté Rural Accommodation in Pradip (Tarragona, Spain)	7,7	Notable
13	Prism 5*GL Hotel Business Plan: A LGBTQ+ Boutique Hotel Where Luxury Meets Inclusivity	9,3	Excel·lent
14	Restaurant customer and staff cultural diversity insights for management. Case of Brie (Bali)	7,0	Notable
15	Saint Ignatius Spanish route as a part of the European Cultural Route on religious heritage	6,1	Aprovat
16	Saint Ignatius Ways: Application to Council of Europe Certification for a new European Cultural Route on Religious Heritage.	7,5	Notable
17	The case of Restaurant Los Caracoles and Hotel América Barcelona	9,0	Excel·lent
18	Transformational tourism in Senegal, the case of URL social trips: The student's perspective.	5,3	Aprovat
19	Transformative tourism: The Ignatian Way	9,0	Excel·lent
20	Villa Camesatis, Coliving and Coworking in Bali	6,4	Aprovat
21	We Moto: Connecting with your passion	8,6	Notable
22	Wedding 360º; A comprehensive software and complete solution for wedding planners	9,0	Excel·lent

**Satisfacció**
Satisfacció dels estudiants amb l'actuació docent:

S'efectuen enquestes a tots els alumnes sobre la valoració de cada assignatura, que inclouen 20 preguntes que avaluen el professor, la dinàmica docent i la satisfacció global de l'alumne. La totalitat del professorat disposa dels resultats de les enquestes de satisfacció dels alumnes, dintre del programa DOCENTIA. A continuació es presenta el resultat agregat i el resultat desglossat per les dimensions avaluades (valoració sobre 100):

GGTIH	Resultat agregat	Planificació	Desenvolupament	Resultats	Actualització
<b>2023-2024</b>	75	81	80	76	79
2022-2023	76	81	80	76	79
2021-2022	76	83	81	77	81

Tal com mostren els resultats, tant l'agregat, com els desglossats per dimensions, els estudiants valoren de forma molt positiva al professorat, la qual cosa demostra l'adequació i la bona feina individual del professorat en la seva àrea docent. És un senyal de consistència que els nivells de satisfacció es mantinguin estables.

Satisfacció dels graduats amb l'experiència educativa global de la titulació:

Al curs 2023-2024 s'ha aplicat l'enquesta de satisfacció dels titulats seguint el nou model de preguntes de l'enquesta d'AQU Catalunya (Items 7, 9, 11, 20, 22 i 23). La població a enquestar era de 35 egresats i la mostra que ha donat resposta ha estat de 10, obtenint-se un índex de participació del 29%. La taula següent presenta els resultats del curs 2023-2024 en comparativa amb els cursos anteriors:

	GGTIH	Resultat 20-21	Resultat 21-22	Resultat 22-23	Resultat 23-24	Diferència curs anterior
1	Estructura Pla Estudis	5,7	6,4	7,3	6,4	-0,9
2	Coordinació Continguts	6,4	7,1	7,5	6,8	-0,6
3	Volum Treball vs Crèdits	5,6	7,5	7,9	7,2	-0,7
4	Satisfacció con Profesorado	6,2	7,5	7,5	7,0	-0,5
5	Metodologia Docent	5,8	6,3	7,0	5,8	-1,2
6	Tutoria durant estudis	4,9	6,5	6,4	5,2	-1,2
7	Tutorització durant TFG	NA	NA	NA	5,8	NA
8	Campus Virtual	7,1	7,6	8,4	6,0	-2,4
9	Formació sobre eines digitals	NA	NA	NA	6,0	NA
10	Sistemes Avaluació	6,0	6,4	7,3	6,4	-0,9
11	Feedback d' activitats avaluades	NA	NA	NA	6,0	NA
12	Pràctiques Externes	6,4	7,8	7,8	7,8	0
13	Mobilitat	7,9	8,6	8,7	5,6	-3,1
14	TFG	6,3	6,0	6,5	5,0	-1,5
15	Instalaciones	7,7	7,9	8,9	7,8	-1,1

	GGTiH	Resultat 20-21	Resultat 21-22	Resultat 22-23	Resultat 23-24	Diferència curs anterior
16	Serveis suport	5,7	6,1	5,5	5,0	-0,5
17	Resposta a queixes/suggeriments	5,0	5,2	5,6	4,4	-1,2
18 (*)	Informació pública	4,6	6,3	6,3	5,4	-0,9
19	Habilitats Comunicació	6,1	6,4	6,5	6,8	0,3
20	Habilitats per a la resolució de problemes	NA	NA	NA	6,4	NA
21 (**)	Habilitats aprenentatge autònom	6,1	6,8	7,6	6,4	-1,2
22	Coneixements actualitzats camp d'estudi	NA	NA	NA	7,0	NA
23	Competències ètica	NA	NA	NA	6,8	NA
24	Competències Professionals	5,7	7,0	8,3	6,2	-2,1
25	Satisfacció amb la Titulació	5,0	6,4	7,5	5,4	-2,1
	<b>MITJANA</b>	<b>6,1</b>	<b>6,8</b>	<b>7,3</b>	<b>6,2</b>	<b>-1,1</b>

(\*) Els resultats de 20-21 a 22-23 corresponen a Web del programa

(\*\*)Els resultats de 20-21 a 22-23 corresponen a Competències personals

Respecte a la satisfacció dels graduats amb l'experiència educativa global de la titulació, veiem una evolució negativa tant en la mitjana general, com en el desglossat dels apartats. Ens preocupa especialment els apartats de la satisfacció de la titulació i competències professionals. S'han anat implementat millores en els darrers anys que, en aquest curs acadèmic, no han estat valorades de forma positiva pels estudiants. Cal fer una profunda reflexió i un pla de acció, tant a nivell de titulació com de manera general a nivell de centre, amb un enfocament especial en els apartats que han obtingut resultats inferiors a 5.

### **Resultats acadèmics**

A continuació es presenten els resultats acadèmics de la titulació del curs 2023-2024:

Indicadors - GGTiH	2021/22	2022/23	2023/24
Taxa de rendiment a primer curs	94%	94%	100%
Taxa de rendiment de la titulació	93%	92%	89%
Taxa d'abandonament a primer curs	10%	8%	10%
Taxa d'abandonament de la titulació	21%	13%	10%
Taxa de Graduació	71%	90%	86%
Taxa eficiència en t i (t+1)	99%	98%	96%

La taxa de rendiment del primer curs i la taxa de rendiment de la titulació és considerin molt satisfactòries en ser superiors al 89%. La taxa d'abandonament a primer curs del 10% ha estat deguda a que 1 perfil interessat en el sector hotelier ha optat per continuar els seu estudi en un centre amb programes més aplicats que compte amb instal·lacions de cuina.

### **Inserció laboral**

Tal i com es recull a la directriu 6 del Manual del SGIQ del Centre (MSGIQ-URL-FT-D6 v07 i MSGIQ-IQS-D6 v04), cada tres anys, la Universitat Ramon Llull participa en l'enquesta d'inserció laboral que realitza AQU Catalunya. Paral·lelament, el servei de carreres professionals és l'encarregat a IQS de portar a terme estudis periòdics per obtenir informació dels seus graduats.

En el moment de l'elaboració del present IST no es disposen dades de l'enquesta d'inserció degut a que la titulació no té mostra suficient en cap nivell d'agregació. No obstant, la gran majoria de titulats han continuat amb estudis de màster.

## PLA DE MILLORA

### Valoració de les Propostes de Millora obertes

Estat\* (Tancat/ Pendent: 25%, 50%, 75%)

Núm.	Diagnòstic	Data Inici	Identificació causes	Objectius a assolir	Accions proposades	Abast	Prioritat	Responsable	Termini	Modificació Sí / No	Estat*	Data tancament
IQS-SM-38	Necessitat d'adaptar la memòria de la titulació als requisits del nou Real Decret 822/2021.	Juliol 2022	Publicació del Nou Real Decret 822/2021 pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.	Adaptació de la titulació als requisits del nou Real Decret 822/2021 incorporant les modificacions/actualitzacions corresponents i si s'escau, incorporar altres modificacions detectades durant el seguiment de la titulació.	<p>1. Modificació de l'àmbit de coneixement per adaptar-se als nous àmbits del RD 822/2021.</p> <p>2. Identificació dels apartats a actualitzar segons requisits RD 822/2021.</p> <p>3. Presentació de la proposta de modificació de la titulació a la Junta de Govern URL per a la seva aprovació incorporant totes les modificacions identificades durant el seguiment de la titulació.</p> <p>4. Treball de l'actualització/modificació de la memòria i introducció a Treball de l'actualització/modificació de la memòria i introducció a la Seu Electrònica del Ministeri.</p>	GGTIH	Alta	Coordinador i Degà	<del>Set. 2025</del> Set. 2026 <sup>(1)</sup>	Si	25%	
IQS-SM-46	Necessitat de potenciar el coneixement del sector incorporant més visites a empreses.	Setembre 2023	L'alumnat sol·licita poder realitzar un major nombre de visites professionals al llarg de la titulació.	Integrar un major nombre de visites professionals, en el marc de les visites obligatòries que es realitzen a la titulació.	<p>Identificar les assignatures en el marc de les quals realitzar les visites.</p> <p>Realitzar un estudi de les possibles visites a realitzar.</p> <p>Establir contactes amb les empreses/institucions.</p> <p>Implementació de les visites.</p>	GGTIH	Mitjana	Coordinació títol / Professorat	Desembre 2024	No	75%	

\* La justificació de l'estat en que es troba l'acció de millora i la valoració de la consecució del objectius proposats es realitza a la fitxa de cada acció de millora.

<sup>(1)</sup> IQS-SM va elaborar un pla d'adaptació de totes les titulacions a RD 822/2021. Està previst que el GGTIH incorpori l'àmbit amb efectivitat durant el curs 2024-2025 i la modificació substancials d'adaptació al RD822/2021 durant el curs 2025-2026.

**Noves propostes de millora**

Núm.	Diagnòstic	Data Inici	Identificació causes	Objectius a assolir	Accions proposades	Abast	Prioritat	Responsable	Termini	Modificació Sí / No	Estat*	Data tancament
IQS-SM-47	Es necessari actualitzar continguts del Pla d'estudis d'acord amb l'impacte de les noves tecnologies a la realitat empresarial.	Setembre 2024	Els continguts del Pla d'estudis no ha s'ha adaptat a les necessitats empresarials en relació a la IA	Incorporar nous continguts relacionats amb les noves tecnologies i l'IA	-Elaboració proposta de nous continguts -Validació proposta en reunió coordinació -Implementació	GADE GM GIB GGTIH	Alta	Coordinador	Juliol 25	No	Pendent	
IQS-SM-48	La terminologia utilitzada sobre activitats formatives, metodologies docents i sistemes d'avaluació en les diferents titulacions d'IQS-SM no es homogènia.	Setembre 2024	Les memòries han estat redactades en un interval de tems llarg i les millores introduïdes en les darreres versions no s'han incorporat a totes les titulacions	Unificar la terminologia utilitzada sobre activitats formatives, metodologies docents i sistemes d'avaluació	-Elaboració proposta unificada -Validació proposta en reunió coordinació - Actualització Memòries - Actualització Guies docents	IQS-SM	Media	Vicedegà Ordenació Acadèmica	Juliol 26	Si	Pendent	