

GRADO EN TURISMO

PRÁCTICAS EXTERNAS

CONSEJOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA MEMORIA FINAL



UNIVERSIDADE DA CORUÑA
Facultade de Turismo

OBJETIVOS /FUNCIONES DE LA MEMORIA FINAL

- **Documentar la experiencia**
- **Reflexionar sobre el aprendizaje**
- **Auto-evaluar el desempeño**
- **Contribuir al currículo del grado**
- **Servir de base para el CV**

Las diferencias principales entre los informes parciales y la memoria final: contenido

	Informes Parciales	Memoria Final
Objetivo	Seguimiento intermedio de las prácticas.	Evaluación global de la experiencia de prácticas.
Cantidad	Dos informes parciales.	Un documento final.
Extensión	Breve c. 500 – 1.000 palabras	Más extensa y detallada. c. 3000 – 5.000 palabras
Contenido	Descripción de tareas, valoración y problemas encontrados.	Análisis detallado de tareas, competencias adquiridas, valoración crítica y comparativa.
Peso en la nota	No tiene un impacto directo en la calificación final.	Vale el 30% de la nota final.
Enfoque	Descriptivo y centrado en las tareas.	Analítico, reflexivo y crítico.

Las diferencias principales entre los informes parciales y la memoria final: estilo

Criterio	Informes parciales	Memoria final
Sintaxis	Frases cortas y directas. Uso del pasado para describir lo realizado. Enfoque descriptivo .	Frases más extensas y estructuradas. Uso de conectores y combinación de tiempos verbales (pasado, presente, futuro). Enfoque analítico .
Vocabulario	Lenguaje técnico moderado . Expresiones neutras y objetivas. Tono formal pero conciso .	Uso de terminología específica del sector turístico. Mayor riqueza en adjetivos y expresiones analíticas. Tono formal y reflexivo
Estilo	Informativo : centrado en qué se ha hecho. No profundiza en el impacto de las tareas.	Reflexivo : analiza la experiencia, compara teoría y práctica, y extrae conclusiones.
Ejemplo de redacción	“Durante este período, realicé tareas de atención al cliente en la recepción del hotel, gestionando reservas y respondiendo consultas telefónicas.”	“El desempeño de mis funciones en recepción me permitió aplicar conocimientos adquiridos en la asignatura de Alojamientos. Sin embargo, observé que la práctica difiere en algunos aspectos de la teoría.
Objetivo	Describir brevemente el trabajo realizado y las posibles dificultades encontradas.	Evaluar la experiencia global, reflexionando sobre el aprendizaje y las competencias adquiridas y su relación con los estudios.
Consejo clave	Redacción sencilla, directa y objetiva.	Redacción estructurada, formal y con análisis crítico.

MAL

1. Me llevé genial con todos mis compañeros, especialmente Marichi, de Guest Service. Se portaron todos super bien conmigo.
2. Además, con extensión al conjunto de la industria hotelera insular, erige una problemática con la incapacidad empresarial de cobertura de las vacantes laborales —a causa de una capacidad alojativa baladí en términos de asequibilidad económica en proporción con los convenios hoteleros—, siendo cardinal, atender a los requerimientos de los empleados, profesando un grato interés por sus inquietudes y, permitiendo su conciliación familiar y personal.



Los distintos apartados de la Memoria

1. Descripción concreta y detallada de las tareas desarrolladas

Contextualización del centro de prácticas:

Breve presentación de la empresa u organización (sector, tamaño, estructura, ubicación y principales servicios o productos).

Descripción del departamento o área en la que se desarrollaron las prácticas.

Listado de actividades y responsabilidades:

Enumera las tareas principales que realizaste, detallando las actividades diarias y puntuales.

Describe el proceso y el flujo de trabajo (por ejemplo, la planificación, ejecución y seguimiento de eventos, la atención al cliente, la organización de itinerarios turísticos, etc.).

Especifica el uso de herramientas o software relevantes, si aplica.

Proyectos especiales o asignaciones relevantes:

Indica si participaste en proyectos concretos o campañas especiales.

Describe el objetivo, tu rol, y el impacto que tuvo tu contribución en dichos proyectos.

Metodología y técnicas utilizadas:

Explica las metodologías de trabajo o técnicas (por ejemplo, análisis de mercado, técnicas de venta, gestión de reservas) que aplicaste durante la estancia.



MAL	BIEN
<i>Copia y pega de manuales corporativos, procedimientos, páginas web, etc.</i> • REVISIÓN Y LIMPIEZA DE HABITACIONES: aplicar los estándares del hotel para comprobar que la limpieza de habitaciones concuerda con estos.	He participado activamente en formaciones y talleres que me han permitido mantenerme actualizada con las últimas tendencias y procedimientos en este campo de trabajo. Por ejemplo un evento destacado en mi experiencia fue mi participación en un workshop organizado conjuntamente por los departamentos de Comercial y Revenue. Este encuentro se centró en discutir las estrategias futuras y proyecciones del XX Hotel Group, así como posibles cambios en la dinámica de interacción entre los departamentos al momento de tratar y transmitir la información.

2. Valoración de las tareas desarrolladas y de los conocimientos y competencias adquiridas en relación con los estudios universitarios

•Reflexión sobre la aplicabilidad de los conocimientos:

- Compara y contrasta lo aprendido en el aula con lo puesto en práctica.
- Señala qué teorías, conceptos o modelos estudiados fueron útiles en situaciones reales y en qué medida.

•Competencias profesionales desarrolladas:

- Enumera y describe las competencias técnicas y transversales que has potenciado (por ejemplo, comunicación, gestión de conflictos, trabajo en equipo, liderazgo, habilidades organizativas).
- Ejemplifica con situaciones concretas en las que se evidenció la aplicación de dichas competencias.

•Valoración personal:

- Reflexiona sobre tu desempeño en cada una de las tareas y cómo ha contribuido a tu crecimiento profesional y personal.
- Identifica áreas en las que has destacado y aquellas en las que reconoces la necesidad de mayor formación o práctica.

•Aporte a tu formación universitaria:

- Destaca cómo la experiencia práctica ha complementado tu formación académica, aportando una visión más aplicada y real del sector turístico.



MAL	BIEN
Dentro del programa de prácticas realizado hay tareas que estaban estrechamente relacionadas con mi plan de estudios universitarios, como es el caso del trabajo de los departamentos de recepción y eventos, pero también hubo tareas y contenidos que supusieron más bien un valor añadido, como fue el caso del resto de áreas.	En el departamento de F&B, uno de los métodos que utilicé fue el de los menús ingenieros. Este análisis me permitió clasificar los productos del menú en cuatro categorías: estrellas, perros, caballos y puzzles. Este concepto lo había estudiado en la asignatura de Marketing, donde aprendí a identificar qué platos son populares y rentables (estrellas), cuáles son poco rentables y populares (perros), cuáles son populares, pero no tan rentables (caballos) y cuáles, aunque rentables, no son tan populares (puzzles). Esta clasificación es crucial para tomar decisiones estratégicas sobre el menú, como ajustar precios, mejorar la promoción de ciertos platos, o incluso retirarlos.

3. Relación de los problemas encontrados y de los procedimientos seguidos para resolverlos

Identificación de los desafíos:

Describe de forma detallada los problemas o dificultades que surgieron durante tus prácticas (por ejemplo, desafíos en la comunicación con clientes internacionales, imprevistos logísticos, problemas con herramientas tecnológicas, etc.).

Señala si estos problemas fueron recurrentes o puntuales.

Análisis de las causas:

Realiza un análisis crítico sobre las causas subyacentes de cada problema (por ejemplo, falta de experiencia, falta de conocimientos, limitaciones en la comunicación, diferencias culturales, etc.).

Estrategias y soluciones adoptadas:

Detalla los procedimientos o metodologías que utilizaste para abordar y resolver cada situación y el apoyo que recibiste de compañeros y superiores.

Incluye ejemplos de feedback recibido y de la adaptación o mejora de procesos internos.

Lecciones aprendidas:

Reflexiona sobre qué aprendizajes obtuviste a partir de la resolución de estos problemas.

Indica cómo estas experiencias han fortalecido tus habilidades para el manejo de situaciones imprevistas en el futuro.

MAL	BIEN
En relación con los problemas encontrados, decir que no han sido otros que los normales en un establecimiento dirigido al público. Un día, hubo overbooking y tuvimos que buscar alojamientos alternativos para 50 personas.	A lo largo de mi experiencia en las prácticas, he tenido que enfrentar una variedad considerable de desafíos, la mayoría de los cuales pertenecen al ámbito informático. El mayor porcentaje de problemas han sido de naturaleza relativamente sencilla, lo cual me ha permitido superarlos a través de mis propias competencias técnicas. Estas habilidades no solo derivan de mi formación y experiencia previa, sino también de mi capacidad para buscar soluciones en fuentes de información actualizadas, entre otros recursos en línea.



4. Identificación de las mejoras que, en materia de aprendizaje, supuso la estancia de prácticas

•Desarrollo profesional y personal:

- Explica de qué manera la experiencia de las prácticas ha contribuido a mejorar tus habilidades y conocimientos.
- Menciona el impacto en tu capacidad para trabajar en equipo, comunicarte eficazmente y gestionar proyectos.

•Comparativa entre expectativas y realidad:

- Realiza una reflexión sobre tus expectativas previas a las prácticas y los resultados obtenidos.
- Señala si hubo sorpresas positivas o áreas en las que sentiste que tu formación se vio ampliada.

•Feedback recibido:

- Incorpora comentarios y evaluaciones recibidas por supervisores o compañeros que evidencien tu progreso.
- Si se implementaron sesiones de tutoría o evaluaciones intermedias, menciona cómo estas contribuyeron a tu aprendizaje.

•Propuestas de mejora personal:

- Identifica áreas específicas en las que te gustaría profundizar o mejorar en el futuro (por ejemplo, idiomas, herramientas digitales, gestión de eventos, etc.).
- Explica cómo piensas abordar estas áreas en tu desarrollo profesional.



MAL	BIEN
En mi opinión, no considero que tengan que mejorar nada en cuanto a materias de aprendizaje. Considero que el hecho de que estas horas coticen a la Seguridad Social sirve como una recompensa al estudiantado por la dedicación y tiempo invertidos en las prácticas, puesto que al hacer prácticas recibimos formación por parte de la empresa en cuestión, pero también la empresa colaboradora consigue, alcanzado cierto punto de aprendizaje por parte del alumno, una ayuda adicional en el trabajo del día a día.	A pesar de que estou contenta coas prácticas na XXXXX e con todas as actividades que levei a cabo, a imaxe que tiña previa a comezar este período era bastante diferente. Un dos puntos discordantes é que imaxinaba que tería moito máis traballo ao tratarse da xestión de dezasete concellos, pero o ritmo era tranquilo na oficina.

5. Evaluación final de las prácticas y sugerencias

Valoración global de la experiencia:

Ofrece una evaluación global de tu periodo de prácticas, destacando los aspectos positivos y los retos enfrentados.

Reflexiona sobre el grado en que las prácticas han cumplido con tus expectativas y objetivos de formación.

Impacto en tu carrera profesional:

Describe cómo esta experiencia ha influido en tu orientación profesional y en tus futuros planes de carrera en el sector turístico.

Sugerencias para la mejora del programa de prácticas:

Proporciona recomendaciones tanto para la empresa/organización como para la institución académica, en relación con la organización, supervisión, recursos y comunicación.

Puedes sugerir mejoras en la integración de las prácticas con el currículo universitario o en la oferta de formación complementaria.

Reflexión final y proyección a futuro:

Concluye con una reflexión personal sobre la importancia de la experiencia y cómo te ha preparado para los desafíos futuros en el ámbito profesional.

Señala los próximos pasos en tu formación y carrera, basándote en lo aprendido durante las prácticas

MAL	BIEN
• El trato ha sido maravilloso , pues no te trataban como un alumno en prácticas te trataban como uno más del hotel y las camareras de pisos han sido muy comprensibles y muy majas. • La única sugerencia que tengo es que mejoren la organización de turnos debido a algunos imprevistos que ocurrió en estos meses.	Si tuviese que destacar cinco aspectos de las prácticas, serían los siguientes: - Aprendizaje del funcionamiento una parte del sector turístico muy poco tratada en la carrera y con mucho futuro laboralmente hablando. - Mejora de la capacidad de trabajar en equipo. - Importancia de la buena comunicación entre la empresa y el empleado. - Aprender a negociar con los clientes. - La oportunidad de mostrar mis habilidades y que estas sean reconocidas por los superiores.

Consejos finales

- Claridad y coherencia:**

Asegúrate de que cada sección esté bien estructurada, utilizando encabezados y subpárrafos para facilitar la lectura.

- Evidencia y ejemplos:**

Siempre que sea posible, respalda tus afirmaciones con ejemplos concretos y, si dispones de ellos, datos o resultados cuantificables.

- Reflexión crítica:**

No dudes en incluir una visión crítica de tus experiencias, resaltando tanto los logros como las áreas de mejora.

- Personalización:**

Adapta el contenido a tu experiencia personal; la memoria debe reflejar tu trayectoria y los aprendizajes únicos que has obtenido durante las prácticas.



¿BIEN O MAL?

Por otro lado también se aprende mucho sobre el trato con el cliente, había ciertas visitas que eran bastante más difíciles de llevar por la propia actitud con la que venía el cliente ya que no es lo mismo hacer una visita a despedidas de soltero, qué a simples parejas adultas. Esto ayuda mucho a saber adaptarse a las necesidades de cada cliente y a también saber mantener las formas. Mi responsable y yo también pienso que en este tema se me daba bastante bien ya que soy bastante flexible y los grupos difíciles me solían tocar a mí ya que no me suele poner nervioso ni atacado por los chistes o bromas que podrían llegar a decir. Básicamente y a modo de finalizar, al tratarse de un trabajo de cara al público en el que se interactúa tanto con los clientes, se aprende mucho el trato con el cliente y qué cosas les gustan o qué cosas no les gustan para así lograr obtener la mayor satisfacción.



10 THINGS THAT REQUIRE ZERO TALENT

1. BEING ON TIME
2. WORK ETHIC
3. EFFORT
4. BODY LANGUAGE
5. ENERGY
6. ATTITUDE
7. FOCUS
8. BEING COACHABLE
9. DOING EXTRA
10. BEING PREPARED

Valores que buscan las empresas

- ✓ Interés
- ✓ Compromiso / implicación
- ✓ Compañerismo
- ✓ Proactividad
- ✓ Actitud positiva
- ✓ Disposición a aprender
- ✓ Puntualidad
- ✓ Amabilidad
- ✓ Educación
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Precisión
- ✓ Madurez
- ✓ Resolución