

## LA SIMULACIÓ: NOVA EINA D'APRENENTATGE DE COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Marta Nel·lo Andreu      Núria Molné Vallvé      M. Victòria Sánchez Rebull  
martagemma.nello@urv.cat      nuria.molne@urv.cat      mariavictoria.sanchez@urv.cat

Universitat Rovira i Virgili

### Resum

La integració de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (NTICS) a l'educació superior representa noves oportunitats i reptes d'innovació que han de conduir cap a una transformació i millora de la qualitat docent i oferir oportunitats als estudiants d'adquirir competències que els resultaran útils per a la seva futura vida laboral. Són variades les possibilitats que ofereixen les NTICS a la docència.

En aquest article s'estudien les formes en què la incorporació de les NTICS es concreta a l'Escola Universitària de Turisme i Oci (EUTO) que imparteix dues titulacions: Turisme (180ECTS) i Màster Oficial en Direcció i Planificació del Turisme (120ECTS), ambdues adaptades a l'EEES, fent incidència en la metodologia participativa de la simulació d'empreses. Més concretament, es pretén donar a conèixer l'experiència i resultats de la creació d'una empresa turística simulada, el Vila Daurada Resort" a l'EUTO, un instrument d'aprenentatge innovador i novedós en l'àmbit universitari que permet als alumnes desenvolupar habilitats i capacitats, en un entorn gairebé real, que els ha de permetre accedir amb més garanties al món laboral.

**Paraules clau:** TICs, Turisme, EEES, Simulació, Vila Daurada Resort.

### Introducció

La convergència amb el model educatiu europeu comporta canvis en els currículums; en els plans d'estudis universitaris on les competències adquireixen un paper fonamental; en les metodologies docents; i també en els sistemes d'avaluació. Es tracta de canvis en la docència que ens allunyen dels sistemes tradicionals, més basats en la transmissió i parcel·lació dels continguts i en les classes magistrals, en les quals els alumnes són simples agents passius receptors d'informació. Una informació que, sovint s'oblida després d'haver-la memoritzat per fer l'examen i que està exposada a tornar-se caduca en un entorn cada cop més canviant.

El nou escenari ens condueix cap a models més centrats en les activitats i tasques dels alumnes i cap a una concepció de l'ensenyament que introdueix moltes modificacions en la planificació i organització. L'acció assessora del professor adquireix una major rellevància, i la incorporació de les noves tecnologies a la docència és clau, presentant noves oportunitats i reptes d'innovació que han de provocar una transformació i millora de la qualitat docent. A l'hora de plantejar-nos com a institució la preparació i capacitació dels futurs professionals, hem de considerar l'evolució del nostre context de referència i com les transformacions estructurals a nivell tecnològic i social també han redefinit el mercat laboral i professional.

Davant d'aquesta nova concepció, calen doncs, altres formes d'ensenyament multidisciplinars que permetin als alumnes desenvolupar habilitats, capacitats i actituds per

poder accedir amb més garanties al món laboral. Les TICs obren noves vies de formació i modifiquen el rol del professor, qüestionant-se els mètodes utilitzats fins ara. La possibilitat d'accedir a una gran quantitat d'informació fa que el professor abandoni la seva activitat transmissora de coneixements i focalitzi els seus esforços en l'aprenentatge. És a dir, la docència universitària es dirigeix a desencadenar processos d'aprenentatge amb la finalitat d'orientar a l'estudiant cap a la creació del seu propi coneixement a partir del conjunt de recursos d'informació disponibles (Meneses, 2007, 2). D'aquesta realitat neix la metodologia participativa de la simulació d'empreses aplicada en una aula docent.

L'Escola Universitària de Turisme i Oci (EUTO) de la Universitat Rovira i Virgili (URV), ubicada al cor de la Costa Daurada, s'ha interessat per aquesta eina. En ella s'hi imparteixen dues titulacions: la Diplomatura de Turisme (180 ECTS), des de 2002, amb 80 alumnes d'entrada i el Màster Oficial en Direcció i Planificació del Turisme (120 ECTS), amb més de 20 alumnes en la primera edició.

### La incorporació de les tics a la titulació de turisme

La incorporació progressiva de les TIC a la docència universitària és una de les cinc accions estratègiques del Pla Estratègic 2007-08 de l'EUTO de la URV, aprovat pel Consell de Direcció al mes de gener de 2008. L'EUTO, amb la Diplomatura de Turisme, ja va participar com a prova pilot per a la seva adaptació a l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES) dins la convocatòria del DURSI del curs 2004-05, havent finalitzat aquest procés al 2006-07. L'EUTO ha considerat, però, l'adaptació a l'EEES no com a un fi en sí mateix, sinó com a una oportunitat de donar un salt d'una oferta de qualitat docent a una visió integral de la qualitat en tots els seus processos i titulacions.

Conjuntament amb les competències específiques pròpies de la titulació de Turisme, també es contempen les transversals<sup>1</sup> (instrumentals, personals i sistèmiques) que fan referència a la formació d'un universitari en sentit genèric i les nuclears definides per la URV, aprovades pel Consell de Govern i recollides en el *Pla Estratègic de Docència* (PLED, 2003), competències aquestes últimes que tot universitari ha d'adquirir amb independència de la carrera que estudiï. Entre elles s'inclou "C2 Utilitzar com a usuari les eines bàsiques en TIC" referida al coneixement operatiu de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC). Aquesta competència nuclear és la més treballada de la titulació (Quadre 1); 18 assignatures la treballen, essent les assignatures optatives les que li presten una major atenció.

**Quadre 1. Competències nuclears treballades a assignatures**

COMPETÈNCIES NUCLEARS	ASSIGNATURES				TOTAL
	Optatives	3r	2r	1r	
C1	2	4	2	1	9
C2	9	4	4	1	18
C3	5	4	2	3	14
C4	2	4	1	1	8
C5	7	2	2	3	14
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>63</b>

Fuente: Elaboració pròpia

<sup>1</sup> Competències que deriven del projecte europeu TUNING, en concret del grup de treball *Joint Quality Initiative* que van formular una llista de competències que tindrien que adquirir-se a l'acabar qualsevol titulació universitària (Companyns, F.J., 2003).

Un dels objectius del PLED és “Augmentar l’eficàcia i l’eficiència de la URV en els processos de formació de titulats per a la societat del coneixement”. Per aconseguir-ho, una de les estratègies proposades consistia a dotar els professors d’eines i incentius per millorar l’acció docent, buscant “Potenciar les competències en TIC com a element innovador”.

Per garantir la capacitació dels estudiants en les competències predefinides per a la titulació, en el context de l’EEES, és necessari articular metodologies participatives, utilitzar diferents mitjans de suport a la docència, aplicar sistemes d’avaluació contínua, etc. convertint l’alumne en el centre del procés d’ensenyament-aprenentatge (E-A).

Aquest tipus de formació pot ser aconseguida mitjançant un “*ambient virtual d’aprenentatge*” (Ávila, 2001) que permeti potenciar els recursos tradicionalment utilitzats amb aquells considerats dins les anomenades NTICs, Simulació Empresarial, etc. Un “ambient virtual d’aprenentatge” pot permetre “aprendre fent = *learning by doing*” facilitant així l’adquisició de les competències d’un programa formatiu. Desenvolupant el conjunt de competències, transversals, específiques i nuclears, l’estudiant de turisme adquirirà una formació sòlida, integrada i competitiva.

Les potencialitats que les TIC aporten a l’ensenyament universitari podrien enunciar-se en les següents (Meneses, 2007, 239):

- Flexibilitat; les TIC aporten un elevat grau de personalització als processos d’ensenyament universitari. Es dilueixen els itineraris prefixats i tancats, i apareix la possibilitat d’adaptar-se a les necessitats i característiques dels alumnes.
- Faciliten la comunicació entre professors i alumnes, atesa l’eliminació de les barreres espai-temporals.
- Generen nous canals de comunicació entre els alumnes.
- Possibiliten l’accés a una gran quantitat d’informació, amb gran rapidesa i amb un cost reduït.
- A nivell organitzatiu i d’oferta educativa, es facilita l’especialització, augmenta l’oferta educativa, i es potencia la formació permanent.

Des de diferents àmbits a l’EUTO, s’han realitzat esforços relacionats amb la incorporació de les TICS als ensenyaments que s’hi imparteixen, com ara:

- El correu electrònic que la URV dóna a cada alumne.
- L’aula d’informàtica de docència a disposició dels estudiants.
- La sala d’estudis dotada d’ordinadors per a estudiants amb connexió a internet.
- Aules dotades amb projector.
- Servei de préstec d’ordinadors portàtils ofertat per la Biblioteca.
- Un ampli fons bibliogràfic a la Biblioteca amb bases de dades, sumaris i texts complets d’articles on line, llibres, portals, diaris, accessos a estadístiques, etc.
- Coordinació de tallers per a alumnes i professors sobre fonts de consulta bibliogràfica i bases de dades.
- Oferta formativa específica de TICS per a alumnes i professors (cursos de diferents nivells de *Moodle*, de programació amb l’aplicatiu Docnet<sup>2</sup>, de Webquest, Disseny de planes web, programaris informàtics, bases de dades, etc.).
- Utilització de softwares específics i de TICS en diferents assignatures.

---

<sup>2</sup> Aplicatiu desenvolupat per la URV que informa sobre la planificació docent de les assignatures en el marc de EEES.

- Exigència d'elaboració i defensa de treballs amb powerpoint en algunes assignatures.
- L'eina Moodle, un entorn virtual de suport a la docència.
- Disseny d'una guia docent de recursos electrònics com a suport d'aprenentatge i com a estratègia docent per a la iniciació a la recerca en les assignatures de geografia.
- Incorporació d'una persona de suport en temes d'EEES que ha estat la referència per al professorat davant qualsevol consulta en la programació de les assignatures en clau EEES.
- El disseny i activació de l'Aula de Simulació empresarial.

L'aplicació de la simulació a l'ensenyament de Turisme s'emmarca i s'ajusta als nous reptes de dinàmica de canvi, d'innovació, de responsabilitat, de lideratge i de ferma voluntat d'implantar millores significatives a la docència que proposa el PLED de la URV. La necessitat de millores i canvis als processos d'E-A són una realitat.

## **Desenvolupament de l'experiència de la simulació empresarial a l'euto**

### ***La simulació com a instrument innovador d'aprenentatge***

Els orígens de la simulació es remunten segons MATIAS (2003:281) a mitjans dels 60 amb l'obra de *Toward a Theory of Instruction* de Bruner (1966), que va ser clau per motivar als educadors en la realització d'activitats de simulació com a mitjà per a la promoció d'aprenentatge per descobriment, sota la premissa que aprendre per l'experiència o aprenent fent, millora els resultats.

*La Society for Advancement of Games and Simulations in Education and Training* (SAGSET) defineix la simulació com "a working representation of reality; it may be an abstracted, simplified o accelerated model of a process". "A simulation game combines the features of a game (competition, cooperation, rules, participants and roles) with those of a simulation (incorporation of a critical feature of reality). (EDELHEIM ; UEDA, 2007) .

Aquesta tècnica docent integra la teoria i la pràctica, la interdisciplinarietat i la flexibilitat. Amb ella s'aconsegueix un alt grau de satisfacció de l'alumne que es motiva, s'implica, adopta una actitud activa i participativa, i guanya confiança en sí mateix. A l'hora, es persegueix el seu creixement personal i formatiu a partir de la participació en una experiència laboral, quasi real, on es posa en pràctica la formació adquirida fins el moment, desenvolupant actituds i aptituds que millorin les seves possibilitats d'inserció laboral.

L'eina de la simulació permet respondre eficaçment a les necessitats de formació de capital humà que reclamen les empreses més competitives i innovadores, i que fins el moment, difícilment es cobrien amb els mètodes d'aprenentatge més tradicionals basats en les classes magistrals on els alumnes, agents passius, eren simples receptors d'informació.

La simulació, com a recurs formatiu, presenta característiques i avantatges generals per als estudiants com ara (MATIAS, 2003; LUCAS: 2006; RUIZ: 2008):

- Incrementa l'interès i la motivació per aprendre de l'alumne. És una eina participativa i interactiva. (FEINSTEIN ET AL; 2002)
- Facilita una participació interdisciplinària.
- L'aprenentatge se centra en problemes concrets. És un instrument ideal per a aprendre a experimentar i comprendre situacions canviants sense córrer cap risc.

- És un marc que permet aplicar coneixements ja adquirits, guanyar confiança i millorar el rendiment acadèmic de l'estudiant.
- Permet desenvolupar les habilitats del treball en equip.
- Fomenta la creativitat.
- Aporta experiència en la presa de decisions.
- L' alumne comprèn la relació entre les diferents àrees funcionals d'una empresa.

Altres avantatges de la simulació són que ajuda a adquirir coneixements especialitzats, experiència pràctica, contactar amb persones d'altres països, i desenvolupar coneixements lingüístics, entre d'altres. També els permetrà a mig termini fes estades internacionals a d'altres empreses simulades de la Xarxa EUROOPEN-PEN INTERNACIONAL. Aquest fet incrementarà la mobilitat dels nostres estudiants, donant-los l'opció de gaudir d'una gran oportunitat i una experiència més que enriquidora.

Altres avantatges associats a la simulació com a recurs formatiu, mitjançant el programa SEFED (Simulació d'Empreses amb Finalitats Educatives, és la major vinculació entre el centre/universitat i el context sociolaboral que l'envolta. I no es pot deixar de banda el benefici que representa per a les empreses reals de la zona: augment de personal qualificat, reducció del període de capacitació i formació, reducció dels costos de formació, coneixement detallat del producte, participació en el *Know-how* tècnic, experiència en l'ús del software, etc..

Aquestes i d'altres avantatges són les que expliquen perquè les simulacions d'empreses comencen a tenir un paper clau en les Escoles de Negocis Europees i Nord-americanes, ocupant fins el 40-50% de les hores lectives, i són la base de nombrosos seminaris de formació i actualització pera executius (LUCAS (2006:2).

### ***Filosofia de la simulació d'empreses del programa sefed***

L'objectiu bàsic d'una simulació d'empresa és ajudar a comprendre i a solucionar problemes de la vida real construint una versió simplificada del problema que rep la denominació de "model". (LUCAS: 2006)

El joc de simulació d'empreses o *business game* (MEIER, et al.: 1969) es defineix com "una forma de simulació en la qual varis jugadors prenen decisions en successives etapes; els jugadors incorporen les seves decisions a un model, que simula les interaccions entre l'entorn simulat i les decisions dels participants. Els jugadors, un cop examinats els resultats, prenen un altre conjunt de decisions i així es va repetint el cicle".

Una empresa simulada és segons l'EUROPEN (2008) (EUROPEAN PRACTICE FIRMS NETWORK), Xarxa Internacional d'Empreses Simulades, una empresa virtual que funciona com una empresa real, excepte en allò que es refereix al procés físic de producció, simulant els procediments, l'organització, els productores i serveis que s'ofereixen a altres empreses simulades integrants d'aquesta xarxa, segons les normes existents en aquest mercat fictici d'empreses simulades. Els agents que intervenen en aquest procés de simulació són:

- L'empresa simulada, localitzada en el centre formatiu;
- La central de simulació, la Fundació INFORM, que ofereix la plataforma de simulació, la metodologia i tots aquells serveis necessaris per el funcionament creïble de les empreses simulades i que el mercat no proporciona;

- L'empresa padrina o mentora, que assessora en el muntatge, defineix el procediment, aporta informació real de referència i realitza un seguiment de l'evolució;
- I la xarxa d'empreses simulades en la qual ha de moure's l'alumne per intercanviar els béns i serveis simulats, xarxa integrada tant per empreses nacionals com d'altres països.

Aquest projecte d'empresa simulada forma part del Programa SEFED de la Fundació INFORM. Compta amb més de 20 anys d'experiència i unes 250 empreses aproximadament a nivell nacional. Des de l'any 1994, la Fundació INFORM és membre de l'associació EUROPEN-PEN INTERNACIONAL, associació que agrupa a tots els centres de formació, a nivell mundial, (7.000 empreses presents en més de 42 països), que utilitzen aquest mètode d'aprenentatge.

La metodologia del Programa SEFED (INFORM: 2008) consisteix a reproduir situacions reals mitjançant la simulació en el camp de la gestió i l'administració d'empreses amb l'objectiu de poder aprendre treballant. L'aula pren l'estructura formal d'una oficina de veritat; el mobiliari i altres equipaments es distribueixen en diferents departaments i llocs de treballs, pels quals van rotant els alumnes, de manera que al final de l'acció hagin passat per cadascun d'ells. Es reproduïxen així, de manera fiable, els circuits i moviments de documents, relacions, tasques, situacions i funcions de l'empresa. Els estudiants actuen com si fossin treballadors, aprenent a resoldre conflictes de manera eficaç i sense cap risc, atès que se simulen en aquest escenari les qüestions més rellevants de l'empresa.

A part de l'intercanvi de béns i serveis entre les empreses de la xarxa, tant nacionals com estrangeres, aquest programa permet, a més a més, la participació dels alumnes en fires internacionals d'empreses simulades on poden realitzar una activitat comercial constant de la seva empresa (la darrera va ser la 8ena Fira Internacional d'empreses simulades que va tenir lloc a Fira Barcelona el passat mes d'abril) i com ja hem dit, poder realitzar estades internacionals en el marc de mobilitat del Programa Leonardo en altres empreses simulades.

### ***Disseny i planificació de l'empresa turística simulada i assignatures associades***

El procés de construcció de l'empresa simulada i de les assignatures associades de Gestió Simulada d'Empreses Turístiques no ha tingut com a model un procés que estigués sistematitzat. El seu desenvolupament, disseny i planificació s'ha integrat en el propi context on s'anava a desenvolupar, és a dir en l'ensenyança de Turisme. El procés es va iniciar el febrer de 2007, arrel de la proposta de la Fundació URV, responsable de la formació continuada a la Universitat. Va ser llavors quan en el centre es va plantejar la possibilitat d'incorporar a la Diplomatura de Turisme la metodologia de la simulació que tant bons resultats reporta en l'àmbit de la formació ocupacional i professional.

En aquest procés s'han identificat, a grans trets, les següents etapes.

### ***Fase de prospecció i diagnosi***

En aquesta fase prèvia de prospecció i diagnosi es van analitzar les diferents possibilitats que ofereix la simulació, valorant els pros i contres de les diferents opcions per tal d'escollir aquella que millor s'adaptés a les necessitats de la nostra titulació. En el nostre cas, com ja s'ha mencionat, es va triar la metodologia del Programa SEFED) de la Fundació INFORM. Es va optar per aplicar-la en una assignatura dissenyada específicament amb aquesta metodologia. Es va descartar, al menys a curt termini, la utilització de l'espai en el



qual es desenvoluparia l'assignatura per la realització de pràctiques concretes de determinades assignatures.

Amb la Fundació INFORM es van celebrar diferents sessions de treball per aprofundir en el coneixement d'aquesta eina d'aprenentatge. Realitzant-se vàries visites a diferents centres on s'aplica aquesta metodologia per veure-la in situ.

Paral·lelament, els membres de l'equip del Centre encarregats de desenvolupar la idea, es van reunir en diverses ocasions per realitzar una diagnosi i una proposta del perfil de empresa turística simulada a implantar que s'ajustés als continguts formatius. Un cop fixada aquesta, es va proposar quina seria la possible empresa padrina que millor s'adaptés al projecte, entre l'amplia oferta existent d'empreses turístiques de la zona.

Definida la tipologia d'empresa, un hotel en el nostre cas; es va buscar l'empresa predisposada a col·laborar en el projecte; finalment, va ser l'Hotel Port Aventura. Les seves característiques encaixen amb el prototipus d'hotel vacacional de la zona. Establint-se un cronograma amb les accions a dur a terme i es contractà el coordinador de la unitat de simulació que, juntament amb representants de l'empresa mentora, van constituir un grup de treball per la definició de la dimensió i de les característiques de l'empresa simulada.

També es va pressupostar el cost de la implantació de l'empresa simulada per determinar-ne la viabilitat i finançament. Dir al respecte, que la creació ha suposat un esforç considerable per part del centre i de la pròpia Universitat, que inicialment va comptar amb el suport d'un Projecte d'Innovació Docent de l'Institut de Ciències de l'Educació de la URV concedit en la convocatòria 2006-07.

### ***Fase de disseny i creació de l'empresa simulada***

En la segona fase, la del disseny i creació de l'empresa simulada, es van mantenir reunions amb INFORM, amb l'empresa padrina i amb l'equip de la Escola per començar a concretar el projecte.

L'empresa mentora va definir un comitè d'experts per l'assessorament al centre en el disseny, execució i seguiment de la unitat de simulació. Va programar visites als centres operatius que més s'aproximaven als possibles departaments a activar de la empresa simulada, per adaptar-lo a la simulació i obtenir casos que succeïssin a la vida real per reproduir-los de forma simulada a l'aula. I finalment, va signar un acord marc amb la URV per concretar els termes de la seva col·laboració.

**Figura 1. Logotip de la empresa turística simulada**



Font: Elaboració pròpia

En aquesta etapa es va determinar el nom (Vila Daurada Resort), el logotip (figura 1) de l'empresa simulada, la fitxa tècnica amb les dades físiques i econòmiques necessàries

para poder començar a operar, i es van concretar les tasques i responsabilitats pròpies de cada àrea de treball en les quals s'integrarien activament els estudiants en grups. Inicialment l'empresa estaria constituïda per quatre departaments: el d'administració i comptabilitat; el d'events, que inclou restauració; el departament de marketing-comercial; i el de gestió de l'allotjament, que engloba el *front* i el *back office*.

En aquesta etapa també es va dur a terme l'adaptació i equipament de l'espai de l'Escola destinat a acollir l'aula de simulació, ja que és requisit imprescindible disposar-ne d'un de propi i equipat, i amb estructura diferent a les aules convencionals, distribuït segons les diferents àrees de treball, com si es tractés d'una oficina real.

### **Fase de programació de l'assignatura**

La posada en marxa d'una simulació ha de ser utilitzada com recurs dins dels programes formatius per obtenir els resultats educatius desitjats, per això cal una adequada planificació i anàlisi dels objectius perseguits. Aquestes tasques es van dur a terme en la fase següent, la de la programació i implantació de l'assignatura i de la metodologia SEFED.

Durant aquesta fase, es va dedicar especial atenció a definir l'assignatura, la seva tipologia, nombre de crèdits, curs, nombre d'alumnes, horari i càrrega docent. També es van fixar els continguts formatius de l'assignatura adaptats al nou model educatiu de l'EEES (competències, objectius, avaluació per competències i planificació docent), es van formar els grups de treball para cada departament de l'empresa, es van assignar les tasques pròpies de cada àrea de treball i es va establir el sistema de rotacions dels alumnes per totes elles.

A l'empresa simulada es treballen un total de 36 competències que són la base de l'empresa turística simulada compostes per 22 transversals i 3 nuclears de la URV (competències genèriques que es relacionen amb la posada en pràctica integrada d'aptituds, valors, trets de personalitat, coneixements adquirits) i aquelles pròpies del programa formatiu de l'ensenyança de turisme, un total d'onze.

Per al curs 2007-08, i com a prova pilot, s'han activat dues activitats de crèdits de lliure elecció, amb una càrrega de tres crèdits cadascuna: "Iniciació a la gestió simulada d'empreses turístiques" i "Gestió avançada d'empreses turístiques simulades", amb un total de dotze alumnes que s'han distribuït en quatre grups de tres estudiants .

Per al curs 2008-09, l'oferta prevista a activar és de dues assignatures extracurriculars titulada, una en cada quadrimestre, de 4,5 crèdits cadascuna, amb una capacitat màxima de setze alumnes per torn i una càrrega docent total de 18 crèdits. L'assignatura en qüestió serà la "Gestió simulada d'empreses turístiques". S'espera que en el nou Grau de Turisme l'empresa simulada tingui un major protagonisme.

Una vegada concretades les característiques finals de l'assignatura i les hores de connexió amb la plataforma virtual per aquest curs 2007-08, es va firmar el conveni amb la Fundació INFORM. Posteriorment va començar la formació dels professors a càrrec de l'aula, per conèixer la metodologia i la plataforma a utilitzar en el Programa SEFED. I també es va estudiar el software necessari que més s'ajustava amb la simulació, d'acord amb l'estructura funcional de l'empresa simulada i les assignatures estudiades en la diplomatura.



Iniciades les activitats de crèdits de lliure elecció s'ha fet un seguiment i avaluació del funcionament de l'empresa i dels alumnes que serà descrit més endavant.

### **Fase d'impartició i avaluació de l'assignatura**

En aquests moments ens trobem en la fase d'impartició i avaluació de l'Empresa turística simulada. La segueixen un total de 12 alumnes distribuïts en grups de tres estudiants per als quatre departaments creats. Tres professors assessoren i acompanyen als estudiants en les seves funcions, cadascun dels quals representa el Cap del Departament.

#### **Quadre 2. Competències a valorar en l'avaluació de l'alumne per àrees de treball**

<b>GESTIÓ-ADMINISTRACIÓ</b>
A10 Gestionar els recursos financers
B7 Resolució de problemes i B32 Capacitat de comptar amb els imprevistos
B10 Treball en un equip de caràcter interdisciplinar
B31 Actitud sistemàtica de cura i precisió en el treball
<b>GESTIÓ DE L'ALLOTJAMENT</b>
A20 Conèixer el procediment operatiu de l'àmbit d'allotjament i B24 Capacitat d'aplicar els coneixements a la pràctica
B3 Comunicació oral i escrita en la llengua nativa, A15 i A16, en anglès i en una segona llengua estrangera
B10 Treball en un equip de caràcter interdisciplinar
B31 Actitud sistemàtica de cura i precisió en el treball
<b>EVENTS</b>
B6 Capacitat de gestió de la informació
B30 Responsabilitat i B9 Treball en equip
B18 Creativitat i B29 Disseny i gestió de projectes
C2 Utilitzar com a usuari les eines bàsiques en TIC
<b>MÀRQUETING-COMERCIAL</b>
A11 Definir objectius, estratègies i polítiques comercials
A13 Manejar tècniques de comunicació
B1 Capacitat d'anàlisi i síntesi

Font: Elaboració pròpia

El seguiment del progrés d'aprenentatge dels alumnes es realitza mitjançant avaluació continuada segons les directrius de l'EEES, valorant tant les competències aconseguides en cada centre de treball (veure el quadre 2), com també la seva motivació, actitud i assistència. A l'alumne se li fan preguntes orals sobre el procediment en cada àrea de treball, i se li demana una memòria final. El Comitè d'experts, integrat per membres del Centre i de l'empresa mentora, realitza el seguiment del funcionament de l'empresa simulada. També l'efectua la pròpia Central de Simulació, en última instància, per evitar que es produeixin situacions extremes.

### **Fase de consolidació i creixement**

En aquesta fase del projecte, que podríem denominar de consolidació, s'ha cregut interessant fer difusió de l'experiència mitjançant la participació en congressos d' innovació docent i d'educació en turisme.

Actualment el projecte forma part d'un projecte internacional *Simula@: Evaluación de un entorno tecnológico de Simulación para el aprendizaje de competencias transversales en la Universidad*. En aquest projecte internacional participen universitats catalanes, de Portugal i Alemanya. Ha estat sol·licitat per la URV en la darrera Convocatòria I+D del Ministerio de Educación y Ciencia de España, pendent de resolució.

En aquesta fase s'analitza la integració de la unitat de simulació i la tipologia d' assignatura en el nou Grau en Turisme i inclòs en el Màster Oficial en Direcció i Planificació del Turisme que també s'imparteix en la Escola.

A mig, llarg termini, s'estudiarà la viabilitat d'ampliació de l'oferta de simulació en el centre, així com la possibilitat d'aprofitar l'aula de l'empresa simulada per la realització de certes pràctiques de diferents assignatures del grau.

### **Resultats de l'experiència**

Tal i com marca la pròpia metodologia SEFED, les accions a simular, s'han de basar en el perfil professional de l'alumne i s'han d'articular com un conjunt relacionat de continguts a desenvolupar a través de diferents activitats:

- unes d'introducció, per a que l'alumne es familiaritzi amb la plataforma virtual, l'entorn propi, la xarxa d'empreses, la central de simulació, i així es motivi i impliqui en el projecte/empresa; que se'l faci seu i entri en el joc;
- unes de desenvolupament, que han de permetre que l'alumne "aprengui treballant", fent les tasques pròpies del lloc de treball corresponent, resolent els casos plantejats, els problemes i les incidències que puguin sorgir;
- i unes de síntesi-finalització; uestes últimes amb una doble funcionalitat, servir al propi alumne per tenir consciència del que ha estat capaç de fer i així guanyar confiança, i servir també a l'equip docent tant per a comprovar el grau de consecució de l'objectiu d'aprenentatge marcat, com per a servir de base per a avaluar al projecte en sí, i d'aquesta manera, poder-lo millorar i consolidar.

Amb aquesta doble intencionalitat, la de servir a l'alumne i als docents, tot complint amb l'avaluació contínua que planteja l'EEES; s'han articular un seguit de mesures i activitats per valorar—ne els resultats i permetre'nsr una autocrítica. En aquests moments, l'empresa simulada encara es troba en funcionament però, tant el seguiment del dia a dia dels alumnes com la resposta d'ells a les diferents accions plantejades, ens autoritza a treure'n ja algunes conclusions. Concretament, per a fer-ne la valoració en relació al vessant de l'alumne, ens basem en les qualificacions obtingudes en funció del nivell de consecució de les tasques previstes i de les competències adquirides a cada departament; també tenim en compte els informes presentats per cadascun dels alumnes on es recull la seva percepció de l'experiència en el Vila Daurada Resort, així com la seva assistència a la VIII Fira Internacional d'Empreses Simulades. I per a fer-ne la valoració des del punt de vista del professor partim bàsicament de l'informe que ells mateixos han realitzat i des les reunions mantingudes amb la coordinació de l'Aula.

Des de la perspectiva del professorat, el més destacable de tot, sense cap mena de dubte, és la implicació per part dels estudiants. Realment a l'aula es respira ambient laboral, els alumnes es prenen seriosament el seu rol de treballador, participant-hi activament, aportant idees, prenent decisions, en definitiva implicant-se en el projecte; de manera que les sessions, que enguany són de quatre hores, es passen volant. Potser és una mica agosarat afirmar-ho rotundament, però es podria dir que el grau d'implicació en l'empresa simulada, fins i tot, és més alt que en les pràctiques en les que participen al llarg de la diplomatura. Possiblement una de les raons que expliquin aquest alt grau d'implicació sigui el fet que ells són i se senten els protagonistes principals del joc-acció i també afegir que les classes són bàsicament de caire pràctic. Arribats en aquest punt, aclarir que la simulació de l'hotel va dirigida als estudiants de tercer curs, de manera que ja han vist els continguts teòrics de les assignatures que es necessiten per poder-hi participar i així es pretén facilitar-ne la seva assimilació amb el treball que simulen. Amb aquesta idea, el que es busca, és ensenyar les matèries en l'àmbit de treball. I si bé no deixa de ser una simulació, una experiència limitada, els hi dóna una idea bastant propera del que és el món laboral en el que més endavant hauran d'inserir-se i desenvolupar-se.

Una altra de les qüestions remarcables és que aquesta metodologia, amb el sistema de rotacions dels alumnes pels diferents llocs de treball, els permet tenir una visió més global de l'empresa (un motiu més que pot explicar l'alta implicació) i, a més, i és un element que han valorat molt positivament ells mateixos, és que els deixa veure la importància de la rigurositat en el treball, la interdependència entre les diferents feines i la necessitat de coordinar-se. Els propis estudiants comproven que la feina que ells fan repercuteix en la dels seus companys, o fins i tot en la seva pròpia, si es dóna la coincidència que canvien de departament. D'aquesta forma, el Vila Daurada, ens permet desenvolupar competències com la responsabilitat en el treball, la rigurositat i el treball en equip, que d'altra manera seria impossible o molt més complicat fer-ho.

Pel que fa a la feina en sí que se simula, a les diferents tasques a executar pels treballadors/alumnes; l'objectiu que es persegueix no és tant que realitzin una tasca aïlladament a la perfecció, sinó que entenguin el funcionament global, el procediment, la idea, per a què puguin ser capaços de respondre favorablement en les diferents situacions en què es puguin arribar a donar. De fet això és el que fan davant les diverses incidències que es van succeint al llarg de la simulació, se'ls hi demana solucions que ells mateixos han de trobar.

Com dèiem abans, els propis alumnes participants en l'experiència, ha valorat molt positivament el poder treballar en equip i el fet de la rotació dels llocs de treball, a banda de que els ajuda a tenir una visió més completa del funcionament de l'empresa, els obre els ulls a l'hora de fer la feina ben feta, perquè se n'adonen que repercutirà en la dels seus companys, o en la seva si canvien de lloc de treball. Tanmateix han trobat molt satisfactori el tema de poder prendre decisions, de fer reunions per discutir els temes i haver d'argumentar les seves idees i postures davant qualsevol qüestió. Així com la participació en la Fira d'Empreses Simulades, organitzar-la, muntar l'agenda de les diferents vistes, definir el producte a vendre, com vendre'l, la negociació i l'experiència en si, doncs els ajuda a entendre una mica millor el joc de la simulació al comprovar que no estan sols i poder entrar en contacte físics amb les altres empreses, encara que siguin simulades.

El resultat definitiu de l'experiència en són les notes obtingudes i les impressions de l'alumnat. Fins al moment, les puntuacions totals, havent fet ja les mitges i ponderacions corresponents, es mouen entre el 6,5 i el 8,7; conseqüència de prendre's seriosament la

simulació. A dir que, si bé la majoria dels alumnes participants ho han fet per obtenir els crèdits de lliure elecció que necessiten per obtenir la diplomatura, n'hi ha algun que ho ha volgut provar per veure què és això de la simulació; i en ambdós casos, manifesten estar molt contents d'haver pogut participar en aquesta experiència, i haver après coses que van més enllà dels llibres. De fet es compta amb ells de manera significativa a l'hora d'involucrar en el projecte alumnes per al curs vinent.

## Conclusions

La incorporació de la metodologia de la simulació d'empreses segons el Programa SEFED en l'Ensenyament de Grau de Turisme representa un dels màxims exponents de l'aplicació i ús de les TICs. És doncs una aposta per una metodologia d'aprenentatge innovadora en l'Educació Universitària i que dona valor afegit i posicionament de l'ensenyament de Turisme de la URV a nivell de regional, nacional e internacional, i pot servir de model a d'altres centres.

En el Vila Daurada Resort es reproduïxen situacions reals mitjançant la simulació. Els alumnes aprenen en un context on es viu l'ambient laboral, i es desenvolupen les condicions d'una relació de treball, facilitant d'aquesta manera l'aprenentatge. L'experiència és valorada molt positivament per alumnes i professors. L'esforç de planificació i programació d'aquesta assignatura es veu àmpliament compensat amb les qualificacions obtingudes i amb la satisfacció manifestada pels agents implicats.

Amb l'assignatura d'Empresa Turística Simulada els alumnes potencien competències pròpies del programa formatiu de l'ensenyament de turisme, desenvolupen habilitats i competències necessàries per a emprendre i treballar en l'emergent societat del coneixement, i milloren el seu aprenentatge, rendiment acadèmic i la seva motivació. Com a novetat en aquest treball s'ha presentat una manera d'avaluar de forma continuada el progrés dels alumnes mitjançant la valoració de les competències aconseguides a cada departament del Vila Daurada.

En conclusió, aquesta experiència representa l'aproximació del món real empresarial a l'aula, cobrint així uns objectius de formació adaptats a les necessitats sociolaborals de l'entorn que difícilment es podrien cobrir amb d'altres metodologies.

## Bibliografia

Arias, D. (1999): "Aplicación de los métodos de simulación a la docencia en Dirección y administración de empresas", *Cuadernos de Estudios Empresariales*, nº9, pp-11-23.

Avila, P, Bosco, D. (2001): Ambientes virtuales de aprendizaje una nueva experiencia. Recuperat a 10 de gener de 2008 a <http://investigación.ilce.edu.mx/dice/articulos/articulo11.htm> 20th International Council for Open and Distance Education. Alemanya.

Companys, F.J. (2003): *El procés de convergència europea*. Barcelona.

EPD (2006 i 2007): *Estudi de percepció de la Docència*. EUTO. Tarragona: URV.

Edelheim, J.; Ueda, D. (2007): "Effective use of simulations in Hospitality Management Education a case study", *Journal of Hospitality, Leisure, Sport&Tourism Education*, Vol. 6, nº1, pp. 18-28.

Europen (2008): EUROOPEN-PEN INTERNACIONAL, Recuperat a 10 de gener de 2008, a <http://www.euopen.info>

Escobar, B.; Lobo, A. (2005): "Juegos de simulación empresarial como herramienta docente para la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior: experiencia en la Diplomatura en Turismo", *Cuadernos de Turismo*, nº 16, 85-104.

Feinstein, A.; Mann, S.; Corsun, D. (2002): "Charting the experiential territory: clarifying definitions and uses of computer simulation, games and role play", *Journal of Management Development*, 21 (10), pp. 732-744.

Grávalos, M<sup>a</sup>.A. (2001): *Métodos de enseñanza en organización y gestión de empresas turísticas*, 5pp, Recuperat a 10 de gener de 2008, a [http://www.anestur.com/4.Maria\\_Asuncion\\_Gravalos\\_Gastaminza.doc](http://www.anestur.com/4.Maria_Asuncion_Gravalos_Gastaminza.doc)

INFORM (2008): Fundación INFORM. Recuperat a 10 de gener de 2008, a <http://www.inform.es>

Lucas, R. (2006): *Las Simulaciones de Empresa: una potente herramienta de aprendizaje*, pp.13, Recuperat a 10 de gener de 2008, a [http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?num\\_art=282](http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?num_art=282)

Majó, J. (Coord.) (2004): *Título de Grado en Turismo*, Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia,.

Matias, A. (2003): "Los juegos de simulación como recurso formativo, una aplicación en educación ambiental" en *Bordon* 55 (2), Universidad de Sevilla, pp. 281-291.

Meier R., Newell W., Pazer H.L.(1969): "Simulations in business and economics". Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Meneses, G. (2007): *NTIC Interacción y aprendizaje en la Universidad*. Tesis Doctoral. Tarragona: URV.

Nel.lo, M. Molné, N. i Sánchez, M.V. (2008): "La empresa turística simulada Vila Daurada Resort. Instrumento de aprendizaje en la enseñanza de Turismo de la

Universidad Rovira i Virgili". *Cuadernos de Turismo*. Enviado pendiente de publicación.

PLED (2003): *Pla Estratègic de Docència (PLED) de la URV*, Recuperat a 10 de gener de 2008, a [http://www.sre.urv.es/web/pled/modules/pla/web\\_doc\\_marc/pled.htm](http://www.sre.urv.es/web/pled/modules/pla/web_doc_marc/pled.htm)

Ruiz, J. M.: *La simulación como instrumento de Aprendizaje (Evaluación de herramientas y estrategias de aplicación en el aula)*, 19 pp, Recuperat a 10 de gener de 2008, a <http://mami.uclm.es/jmruiz/materiales/Documentos/simulacion.PDF>

SRE URV (2006): Estat de la docència a la URV. pp 139, Tarragona: URV.

SRE URV(2007): *Informe ús de l'Entorn Virtual d'Ensenyança/Aprenentatge (Moodle) e Curs 2006-07 Diplomatura de Turisme*. URV. pp 17, Tarragona: URV

TUNING (2002): *The Tuning Educational Structures in Europa Project*. Recuperat a 10 de gener de 2008, a [http://www.eees.ua.es/estructuras\\_europa/tuning.pdf](http://www.eees.ua.es/estructuras_europa/tuning.pdf)

#### **Qüestions i/o consideracions per al debat**

- Com es pot valorar l'adquisició de les competències per part dels estudiants?
- Veieu factible el trasllat del disseny d'aquesta Aula de Simulació als vostres ensenyaments?