

Guia docent de l'assignatura "Gestió dels Recursos Humans a la Indústria Hotelera"

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Gestió dels Recursos Humans a la Indústria Hotelera
- ✓ **Codi:** 103745
- ✓ **Titulació:** Grau en Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018/19
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 ETCS (150 hores)
- ✓ **Període d'impartició:** 2on Curs 1er Semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Català - Castellà
- ✓ **Professorat:** Dolors Ruiz
- ✓ **Correu electrònic:**

2. PRESENTACIÓ

Aquesta assignatura pretén que l'alumne tingui coneixement en profunditat i pugui adquirir una visió estratègica dels mètodes i tècniques més adequades per a la gestió dels Recursos Humans dins de les empreses del sector hotelier. Per això s'analitzen les problemàtiques de l'empresa que tenen repercussió en el personal, així com diversos aspectes relacionats amb la seva gestió.

L'enfocament de l'assignatura es combinar continguts teòrics amb una base pràctica, mitjançant exercicis, dinàmiques de grup, "role-playing", presentacions personals i de grup, així com altres activitats complementàries.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

OBJETIUS FORMATIUS

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de manejar, des de un punt de vista gerencial, la Gestió de Recursos Humans per Competències, per el que haurà:

1.- Conèixer diversos conceptes teòrics, tant en lo referent a Polítiques de Personal (Selecció de Personal, Formació, Avaluació, Planificació, etc.), com en lo relacionat a la Direcció de Persones (Lideratge, Motivació, Comunicació, etc.).

2.- Adquirir mitjançant la pràctica diverses destreses per a la pràctica en un futur proper.

3.- Reflexionar i sensibilitzar-se davant de característiques pròpies, per a ser conscients de les pròpies habilitats, que li permetin portar a terme aquesta activitat.

Tanmateix, haurà de conèixer quin és la funció de l'actual Direcció de Personal, integrada a una organització, tant per donar resposta a les necessitats de l'organització (empresa) com a les persones que la integren.

Al temps, es reflexiona sobre les possibles aportacions que es poden fer des de l'Àrea de Recursos Humans en la **formació per la sostenibilitat**, facilitant espais que permetin buscar solucions a possibles conflictes que surten en les relacions societat - naturalesa.

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS D'APRENTATGE

CE1. Demostrar que coneix i compren els principis bàsics de l'allotjament i la restauració en totes les seves dimensions, departaments, activitats i àrees en el context del sector turístic.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE1.1 Identificar la base teòrica i conceptual de l'estratègia de l'empresa turística.

CE7. Identificar i aplicar els elements que regeixen l'activitat dels sectors de l'hoteleria i la restauració, la seva interacció amb l'entorn, així com el seu impacte en els diferents subsistemes empresarials del sector.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE7.1 Distingir, identificar i aplicar els conceptes de la direcció estratègica en relació amb els productes referents a les empreses d'allotjament i restauració.

CE11. Definir i aplicar la direcció i gestió (*management*) dels diferents tipus d'organitzacions en el sector de l'hoteleria i la restauració.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE11.1 Distingir, identificar i aplicar els conceptes de la direcció estratègica en relació amb els productes referents a les empreses d'allotjament i restauració.

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

- CT1 - Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.
- CT4 - Gestionar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- CT6 - Ser capaç de fer recerca d'informació rellevant de forma eficient.
- CT7 - Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i saber situar-se en el lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
- CT9 - Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
- CT10 - Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
- CT11 - Gestionar i organitzar el temps.
- CT12 – Treballar en equip.
- CT13 – Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.

5. TEMARI I CONTINGUTS

A) LA FUNCIÓ DIRECTIVA (12 hores)

1. Àmbit i contingut de la política de Recursos Humans.
2. Intel·ligència emocional.
3. Concepte, elements i tipus de direcció.
4. Organització del Treball, Estructura Organitzativa i Humana.
5. Tendències actuals.
6. La Direcció en les empreses hoteleres.

B) LA GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS (28 hores)

7. Planificació dels RRHH.
8. Anàlisi, descripció i valoració dels llocs de treball.
9. Procés de reclutament i selecció de persones. Integració i orientació.
10. Formació i desenvolupament del personal. Desenvolupament de carreres.
11. Avaluació del rendiment. Avaluació 360°. Assessment Center.
12. Les polítiques de RRHH en el sector hotelier.

C) EL COMPORTAMENT ORGANITZATIU (20 hores)

13. Percepció - Comunicació Interpersonal i en l'Organització.
14. La motivació d' equips de treball.
15. Estils de lideratge. Liderar o seduir. La direcció per objectius.
16. Gestió del Temps. Delegació.
17. Cultura organitzativa i Clima Laboral.
18. Les persones com element clau en la gestió de les empreses del sector hotelier.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

ACOSTA, A., Fernández, N., Mollón, M., "Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hostelería. Prentice Hall. 2002

CASANUEVA, C., GARCÍA, J., CARO, F.J., "Organización y gestión de empresas turísticas", Ed. Pirámide, Madrid. 4ª ed. 2004

CLAVER, E., GASCÓ, J.L., LLOPIS, J., "Los recursos humanos en la empresa: Un enfoque directivo", Ed. Civitas, Madrid. 1995.

CUBEIRO, Juan C. "La sensación de fluidez". Ed. Prentice Hall. 2001.

DOLAN, S., SCHULER, R., VALLE, R., "La gestión de los Recursos Humanos", Mc Graw-Hill, Madrid. 2003.

GASALLA, José Mª. "La nueva dirección de personas". Ed. Pirámide. Madrid. 2000

GUILLEN PARRA, M. "Ética en las organizaciones". Ed. Prentice Hall. 2006

ROBBINS, S. P., "Comportamiento organizacional", Ed. Prentice Hall Inc, México. 2004 2

SALANOVA, Marisa, SCHAUFELI, Wilmar. "El *engagement* en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión". Alianza Editorial. 2009

Material de suport elaborat per la professora, així com enllaços a pàgines web, a través del Campus Virtual.

7. METODOLOGIA DOCENT

L'assignatura funciona partint de tres metodologies d' ensenyament - aprenentatge:

a) Metodologia de la part teòrica de l'assignatura:

Explicacions presencials de tipus classe - magistral, dels conceptes bàsics, dels diferents temes del programa. Les classes s'imparteixen amb mitjans audiovisuals (visionat de vídeos com a reforç de la teoria, presentacions en Power Point, etc.).

b) Metodologia de la part practica de l'assignatura:

Realització i exposició a classe d'exercicis i de casos pràctics (individuals i en equip) relacionats amb les explicacions teòriques (alguns exercicis es realitzant fora de l'horari de classe). També es faran treball/s, sobre alguns dels temes del programa, que es presentaran públicament a classe. Tant els exercicis com el treball/s, impliquen l'entrega d'un document en paper i/o format digital per la seva avaluació.

c) Metodologia de la part no presencial de l'assignatura:

La plataforma del Campus Virtual s'utilitzarà com a complement d'informació i mitjà de comunicació alternativa de l'aula entre alumnes i professor. En el Campus Virtual hi haurà la fitxa de l'assignatura, el material complementari a la teoria en format digital, els exercicis i casos, enllaços a pàgines web, etc.

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques, participació activa de l'estudiant	45	1,8	CE1.1, CE7.1,
Presentació a classe de treballs i exposició sobre diversos temes relacionats amb la matèria. Resolució de cassos pràctics.	15	0,6	CE1.1, CE7.1, CE11.1
Tipus: Supervisades			
Tutories	20	0,8	CE1.1, CE7.1, CE11.1
Tipus: Autònomes			
Elaboració d'esquemes, mapes conceptuals, treballs, seguiment bibliogràfic de l'assignatura	30	1,2	CE1.1, CE7.1, CE11.1,
Estudi i autoavaluació i avaluació amb la reflexió sobre el procés individual d'aprenentatge.	40	1,6	CE1.1, CE7.1, CE11.1

8. SISTEMA D'AVAUACIÓ

TRES OPCIONS D'AVAUACIÓ

A) AVAUACIÓ CONTINUA:

1) L'examen de l'assignatura, tindrà un valor del 40% de la nota final, incorporarà tant la matèria teòrica impartida en les classes magistrals, com aspectes relatius a la part pràctica de l'assignatura (un 5% del total d'aquesta part, serà auto avaluada per el propi alumne/a).

2) La realització i exposició - discussió d'exercicis i casos individuals i en equip, presencials i "on-line", durant el curs, amb entrega en dades a determinar. Valoració: 20% de la nota final.

3) La realització d'un treball en equip sobre determinats temes del Programa, enfocat a empreses del sector hotelier. El treball s'entregarà en dades a concretar i es presentarà públicament a classe. Valoració: 40% de la nota final.

Per a realitzar la mitjana de la nota final serà precís obtenir un mínim de 4 sobre 10 en cadascuna de les tres parts objecte de l'avaluació.

B) AVAUACIÓ ÚNICA: Examen final (tota la matèria).

Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, en la Programació Oficial del Centre (EUTDH). Haurà un únic tipus d'examen final, no havent diferència entre els alumnes que no hagen superat satisfactòriament l'avaluació contínua i aquells que no la hagin realitzat.

C) RE-AVALUACIÓ

Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, en la Programació Oficial del Centre (EUTDH). Només per aquells alumnes que a l'avaluació única/final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menys de 5. La qualificació màxima d'aquesta reavaluació no superarà el 5 com a nota final.

ACTIVITATS D'AVAUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Examen teòric	40%	2	0,08	CE1.1., CE11.1
Treballs pràctics	20%	20	0,80	CE7.1, CE11.1
Presentació grupal	40%	15	0,60	CE7.1, CE11.1

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
1	-Presentació assignatura (objectius, metodologia, avaluació, elaboració treballs, etc.) 1. Àmbit i contingut de la Política de RRHH. 2. Intel·ligència emocional.	-Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
2	3. Concepte, elements i tipus de direcció. 4. Organització del Treball. Estructura Organitzativa i Humana.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
3	5. Tendències actuals. 6. La Direcció en empreses hoteleres.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
4	7. Planificació dels RRHH 8. Anàlisi, descripció i valoració dels llocs de treball.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
5	9. Processos de reclutament y selecció de persones. Integració i orientació.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
6	10. Formació y desenvolupament del personal. Desenvolupament de carreres	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
7	11. L'avaluació del rendiment. Avaluació 360°. Assessment Center.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
8	12. Les polítiques de RRHH en el Sector Hotelier.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
9	13. Percepció – Comunicació Interpersonal i en l'Organització.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
10	14. La motivació d'equips de treball.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
11	15. Estils de lideratge. Liderar o seduir. La direcció per objectius.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
12	16. Gestió del Temps.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
13	17. Cultura organitzativa i clima laboral	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
14	18. Les persones com element clau en la gestió de les empreses del sector hotelier.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4
15	-Conclusions assignatura. -Repàs temari. -Simulació examen.	- Classe Magistral (3) - Classe Pràctica (1)	4

4

10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Aquesta assignatura incorpora activitats autònomes consistents en pràctiques específiques d'aplicació (estudi de casos reals), exercicis "on-line", estudi de casos reals sobre diversos aspectes de la matèria. Les instruccions de les activitats autònomes es fan a través del campus virtual i les sessions docents, així com la seva entrega i avaluació (en cas precis). També s'incorporen exposicions teòriques i pràctiques de manera que els estudiants s'acostumen a utilitzar algunes de les tècniques dels RRHH.

Al temps, es fa acusat èmfasi en les TICs, com a forma que els alumnes estiguin familiaritzats amb les eines que utilitzaran en processos de selecció, així com en el seu dia a dia dins del món laboral.