

Guia docent de l'assignatura "Direcció de Personal i Relacions Laborals"

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Direcció de Personal i Relacions Laborals
- ✓ **Codi:** 103758
- ✓ **Titulació:** Grau en Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-2019
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 (150)
- ✓ **Període d'impartició:** 1r semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Català - castellà
- ✓ **Professorat:** Joan Massanés
- ✓ **Correu electrònic:** Joan.Massanes@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

L'assignatura pretén donar a l'alumne els coneixements i les eines necessàries per a què sigui capaç de gestionar empreses i institucions del sector hotel·ler, en particular, i del lleure, en general. Tanmateix, aquestes habilitats l'haurien de capacitar també per dirigir empreses i institucions d'altres àmbits. Pel que fa al desenvolupament dels continguts, en primer lloc es fa una introducció a la direcció de personal i als mecanismes que l'haurien de permetre optimitzar les relacions laborals, tot analitzant les habilitats de lideratge que calen per gestionar grups humans. Posteriorment s'analitzen aspectes com les possibles barreres en la relació entre els gestors i els professionals, les polítiques de potenciació del rendiment, el treball en equip, la motivació dels professionals i dels gestors, la capacitat de negociació, els mecanismes per aconseguir una comunicació interna i externa eficaçes, així com el descobriment i la potenciació de les pròpies capacitats de gestió.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

1. Conèixer en què consisteix la direcció de personal.
2. Saber detectar i aplicar les principals habilitats directives.
3. Estar en condicions de crear i coordinar equips de treball.
4. Conèixer els perfils i els mètodes que delimiten els llocs de treball en una organització empresarial.
5. Conèixer les tècniques modernes de negociació i de resolució de conflictes.
6. Descobrir i potenciar les pròpies capacitats de lideratge.
7. Saber aplicar els processos de comunicació vertical i horitzontal en l'empresa, així com detectar les possibles barreres en la comunicació empresarial.
8. Poder aplicar les principals estratègies de la direcció de personal a un sector amb una idiosincràsia tan complexa, com és l'hoteler i el del turisme en general.
9. Conèixer els principals ítems del convenis col·lectius dels sector de l'hoteleria i la neteja.
10. Tenir la sensibilitat per aplicar i transmetre el respecte pels temes vinculats amb el medi ambient.

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS D'APRENTATGE

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

RESULTATS D'APRENTATGE

CE7.6. Identificar les característiques específiques diferencials des del punt de vista dels recursos humans en els diferents subsistemes empresarials del sector.

CE7.7. Identificar les característiques específiques diferencials des del punt de vista de la comunicació tant interna com a externa en els diferents subsistemes empresarials del sector.

CE8. Definir i aplicar la política i la gestió dels recursos humans de les empreses al sector de la hoteleria i la restauració.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE8.1. Aplicar les tècniques de gestió, avaluació i coordinació dels recursos humans a les empreses del sector de la hoteleria i la restauració.

CE8.2 Adquirir habilitats de comunicació i de gestió de conflictes.

CE15. Utilitzar tècniques de comunicació interna, externa i corporativa en les empreses de hoteleria i restauració.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE15.8 Utilitzar les tècniques de comunicació aplicables a la gestió dels recursos humans a les empreses d'hoteleria i restauració.

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.

CT2. Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits.

CT4. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.

CT8. Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.

CT9. Demostrar un comportament ètic en les relacions socials així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.

CT11. Gestionar i organitzar el temps.

CT12. Treballar en equip.

CT16. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.

5. TEMARI I CONTINGUTS

1. Introducció a la direcció de personal. La direcció de personal i el lideratge. Característiques del mal líder. Premisses a la direcció eficaç. Les funcions del directiu.
2. Principals línies d'actuació del director de personal. Estratègies de la Intel·ligència Emocional aplicades a la direcció d'equips. Actuacions del director de personal. La capacitat de manar i les ordres. L'emprenedoria i la innovació com a capacitats del gestor.
3. El director de personal i les relacions laborals. Barreres que dificulten la relació del director de personal amb els seus professionals. Direcció ressonant i direcció dissonant.
4. La direcció d'empreses turístiques i hoteleres. La selecció de professionals en els sectors turístic i hotelier. Els convenis col·lectius d'hostaleria i de la neteja.
5. Les polítiques de potenciació del rendiment. Els mètodes d'avaluació del rendiment laboral. La motivació des de la direcció. La motivació envers les qüestions del medi ambient.
6. La direcció de personal i el treball en equip. El comportament de la persona en el si d'un equip. Les xarxes relacionals a l'empresa des de l'òptica del professional. Les xarxes relacionals a l'empresa des de l'òptica social.
7. El coneixement i el desenvolupament de les pròpies capacitats de gestió. La negociació. El descobriment i la potenciació de les pròpies capacitats de gestió.

8. El procés de la comunicació a l'empresa. La comunicació efectiva. La comunicació vertical i horitzontal. Estratègies d'influència i de persuasió. Tradició, emprenedoria i innovació.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT) (2015). *La actividad turística española en 2014*. Madrid.

BAYÓN MARINÉ, F. & GARCIA ISA, I. (2005) *Gestión de Recursos Humanos. Manual para técnicos en empresas turísticas*. Editorial Síntesis, Madrid.

BERLINCHES CEREZO, Andrés (2000). *Casos y supuestos en dirección y gestión de recursos humanos*. Rústica. Ediciones Díaz de Santos.

BORRELL, Francesc (2001). *Comunicar bien para dirigir mejor*. Ediciones Gestión 2000, Barcelona.

BOYATZIS, Richard y GOLEMAN, Daniel (2010). *El líder resonante crea más*. Editorial Debolsillo, Madrid.

BOYETT, Joseph i Jimmie (1999). *Lo mejor de los gurús*. Ed. Gestión 2000, Barcelona.

CONFEDERACIÓ EMPRESARIAL D'HOSTALERIA DE CATALUNYA (2013) "Convenio Colectivo para la Industria de Hostelería y Turismo de Cataluña"

DEL VALLE, V. (1997) *Economía y Organización de Empresas* Ed. Mc Graw Hill, Barcelona.

DOMÍNGUEZ, F. (2005). *Derecho Administrativo y Legislación Turística*. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.

GOLEMAN, Daniel (2005). *La práctica de la inteligencia emocional*. Ed. Kairós. Tercera edició, Barcelona.

GÓMEZ GARCÍA, Roberto (2008). *Contratación laboral 2008*. Editorial Fundación Confemetal, Madrid.

HUNT, John (2007). *Dirección de personal en la empresa*. Editorial McGraw-Hill, Barcelona.

LUNA, Roberto y PARDO, Manuela (2006). *Recursos humanos para turismo*. Ed. Prentice Hall, Madrid.

MARTÍN, Inmaculada (2004). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Editorial Pirámide. Tercera edición, Madrid.

MONTANER, Ramón y asociados (1998): *Manual del directivo eficaz*. Ed. Gestión 2000, Barcelona.

PÉREZ GOROSTEGUI, E (2006). *Economía de la empresa*. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.

PUCHOL, Luis (2005): *Nuevos casos en Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Ediciones Díaz de Santos, Madrid.

PUCHOL, Luis (2003): *Dirección y gestión de Recursos Humanos*. Ediciones Díaz de Santos, Madrid.

RICART, GALLO, FRAGUAS (2007). *Diseño de Organizaciones* Ed. Folio Colección IESE, Barcelona.

ROBINS, Stephen P. (2007). *Supervisión*. Editorial Pearson, México.

SAAVEDRA ROBLEDO, I. (2007) *Dirección de Recursos Humanos*. UNED, Madrid

SERRAT JULIA, J. (1996). *La Gestión de Personal en la Empresa Turística*. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces.

- No es pot establir una correlació rigorosa text-tema ja que la majoria dels llibres analitzen continguts i supòsits aplicables a l'assignatura en general.

7. METODOLOGIA DOCENT

L'àmbit hotelier i el sector turístic en general presenten una sèrie d'elements diferencials que comporten que el director d'un establiment d'allotjament hagi de tenir unes determinades característiques i capacitats. En conseqüència, la metodologia ha de compaginar els fonaments teòrics amb l'anàlisi de casos pràctics basats en aquesta realitat diferencial. Per tant, s'impartiran els conceptes fonamentals de la direcció de personal i els específics d'aquest àmbit.

En funció d'aquestes premisses, es desenvoluparan fonamentalment tres metodologies docents:

1. Metodologia de la part teòrica de l'assignatura:

El professor explicarà continguts teòrics dels diferents temes dels que consta l'assignatura. Aquest vessant teòric es complementarà amb exemples reals que es poden aportar en diferents suports. Part de la matèria es trobarà en el Campus Virtual a l'abast de l'alumne.

2. Metodologia de la part pràctica de l'assignatura:

Es realitzaran pràctiques, dintre i fora de l'aula, tant de tipus individual (especialment quan allò que es pretengui sigui detectar i potenciar les pròpies capacitats), com en grup (quan es tracti d'aplicar els conceptes teòrics o els principis fonamentals de la gestió d'empreses). El resultat d'aquestes pràctiques s'analitzarà de forma conjunta a classe i les conclusions de les mateixes s'incorporaran als continguts teòrics.

3. Metodologia de la part no presencial:

Tota la informació relativa a l'assignatura es penjarà en el Campus Virtual, és a dir, una part dels continguts teòrics, els exercicis individuals i en grup a realitzar, les pràctiques que cal fer dintre i fora de l'aula, etc. Tanmateix, s'incorporaran referències complementàries de tipus bibliogràfic, infogràfic, pàgines web, etc.

- En tots tres apartats metodològics, es deixa sempre una porta oberta a l'actualitat, ja que aquesta matèria pot incorporar als seus continguts aspectes vinculats al vessant dinàmic i canviant del sector turístic i hotelier.

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	50	2	CE7.6, CE7.7, CE8.1, CE8.2, CE15.8
Tipus: Supervisades			
Tutories	15	0,6	CE7.6, CE7.7, CE8.1, CE8.2, CE15.8
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	30	1,2	CE7.6, CE7.7, CE8.1, CE8.2, CE15.8
Estudi i lectura de materials	55	2,2	CE7.6, CE7.7, CE8.1, CE8.2, CE15.8

8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

L'avaluació d'aquesta assignatura segueix el següent sistema:

1. AVALUACIÓ CONTÍNUA

El sistema d'avaluació contínua consta dels requisits A, B i C

- A. Realització d'un mínim del 80% de les pràctiques i dels exercicis a desenvolupar dintre i fora de l'aula (30% de la nota final).
- B. Realització i exposició del treball de curs (20% de la nota final).
- C. Realització de l'examen final en el qual s'inclouran preguntes relatives als continguts explicats pel professor, així com aspectes derivats de la part pràctica de l'assignatura i de les exposicions dels treballs de grup (50% de la nota final). Aquest examen pot combinar preguntes "tipus test" amb d'altres a desenvolupar.

Per aprovar l'assignatura pel sistema d'avaluació contínua, és precís aprovar la part teòrica (apartat C) i la pràctica (apartats A i B) per separat.

2. AVALUACIÓ ÚNICA

Examen final de tota la matèria els dies i hores establerts a la programació oficial del centre, tant pel que fa a l'examen d'avaluació final com al de reavaluació.

3. REAVALUACIÓ:

Adreçada als alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5. L'examen serà el dia i l'hora establerts a la programació oficial del centre. La qualificació màxima d'aquesta reavaluació no superarà el 5 com a nota final.

ACTIVITATS D'AVUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Examen teòric	50 %	2	0,08	CE7.6, CE7.7, CE8.1, CE8.2, CE15.8
Treballs pràctics individuals	30 %	10	0,4	CE7.6, CE7.7, CE8.1, CE8.2, CE15.8
Treballs i exposició en grup	20 %	10	0,4	CE7.6, CE7.7, CE8.1, CE8.2, CE15.8

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HOES
1	1	- Classe magistral - Pràctica individual - Correcció de la Pràctica	2 + 2
2	1	- Classe magistral - Pràctica en grup - Correcció de la Pràctica	2 + 2
3	2	- Classe magistral - Pràctica individual - Correcció de la Pràctica	2 + 2
4	2	- Classe magistral - Pràctica en grup - Correcció de la Pràctica	2 + 2
5	3	- Classe magistral - Pràctica en grup - Correcció de la Pràctica	2 + 2
6	4	- Classe magistral - Pràctica en grup - Correcció de la Pràctica	2 + 2

7	5	- Classe magistral - Pràctica individual - Correcció de la Pràctica	2 + 2
8	5	- Classe magistral - Pràctica en grup - Correcció de la Pràctica	2 + 2
9	6	- Classe magistral - Pràctica individual - Correcció de la Pràctica	2 + 2
10	6	- Classe magistral - Pràctica en grup - Correcció de la Pràctica	2 + 2
11	7	- Classe magistral - Pràctica individual - Correcció de la Pràctica	
12	8	- Classe magistral - Pràctica en grup - Correcció de la Pràctica	

10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

- S'analitza el paper de la dona en la gestió del sector partint de referents històrics de lideratge. Aquestes anàlisis les investiguen i exposen a classe els alumnes.
- En l'anàlisi de casos reals, es destaquen els aspectes de l'emprenedoria i la innovació.
- S'apliquen estratègies de la Intel·ligència Emocional i de la PNL en el descobriment i la potenciació de les pròpies activitats de gestió.