

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OB	3	1

Professor/a de contacte

Nom: Joan Massanés Vilaplana

Correu electrònic: Joan.Massanes@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: espanyol (spa)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: Sí

Prerequisits

L'assignatura, tal com es desprèn del seu nom, 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 de l'oci en general. El requisit previ més significatiu és el de tenir coneixements de gestió dels recursos humans.

Objectius

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.

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.

Competències

- Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
- Definir i aplicar la política i la gestió dels recursos humans de les empreses al sector de l'hoteleria i la restauració.
- Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
- Demostrar que comprèn la relació i l'impacte dels sistemes d'informació en els processos de gestió empresarial del sector de l'hoteleria i de la restauració.
- Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Identificar i aplicar els elements que regeixen l'activitat dels sectors de l'hoteleria i la restauració i la seva interacció amb l'entorn, així com l'impacte que tenen en els diferents subsistemes empresarials del sector.
- Manejar tècniques de comunicació interna, externa i corporativa en les empreses d'hoteleria i de restauració.
- Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Adquirir habilitats de comunicació i de gestió de conflictes.
2. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
3. Aplicar les tècniques de gestió, avaluació i coordinació dels recursos humans a les empreses del sector de l'hoteleria i la restauració.
4. Aplicar tècniques de gestió del personal que afavoreixin la gestió a través de l'aplicació de sistemes d'informació interna.
5. Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
6. Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
7. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
8. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
9. Gestionar i organitzar el temps.
10. Identificar les característiques específiques diferencials des del punt de vista de la comunicació tant interna com externa en els diferents subsistemes empresarials del sector.
11. Identificar les característiques específiques diferencials des del punt de vista dels recursos humans en els diferents subsistemes empresarials del sector.
12. Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits.
13. Treballar en equip.
14. Utilitzar les tècniques de comunicació aplicables a la gestió dels recursos humans a les empreses d'hoteleria i restauració.

Continguts

1. Introducció a la direcció de personal. En què consisteix el lideratge? La direcció de personal i el lideratge. Característiques del mal gestor. Premisses a la direcció eficaç.
2. Principals línies d'actuació del director de personal. La capacitat de manar i les ordres. Possibles barreres que dificulten la relació del director de personal amb els seus professionals. La Intel·ligència Emocional i els estils de direcció. Actuacions del director de personal. L'emprenedoria i la innovació com a capacitats del gestor.
3. La direcció de personal i la selecció de professionals en el sector turístic. El director de personal i la selecció de professionals. Preguntes habituals en un procés de selecció de personal del sector hotel·ler i del lleure. Preguntes que mai s'han de formular en una entrevista de treball. Errades a evitar.
4. Les polítiques de motivació del personal des de la direcció. Les motivacions des de l'òptica dels professionals. La Jerarquia de Lanquar. La motivació des de l'òptica del director de personal. Els convenis col·lectius d'hostaleria i de la neteja.
5. La direcció de personal i el treball en equip. El grup i l'equip. El comportament de la persona en el si d'un equip. Les xarxes relacionals a l'empresa des de l'òptica del professional.
6. La direcció de personal i les relacions laborals en els processos de negociació. Concepte i premisses a la negociació. El BATNA com a pla alternatiu. Les reunions, els arguments i les objeccions. El perfil negociador del professional: tipologies de negociadors. .
7. El coneixement i el desenvolupament de les pròpies capacitats de gestió. La Intel·ligència Emocional aplicada a les pròpies capacitats de gestió. La Intel·ligència Múltiple i les capacitats per gestionar equips. La Finestra de Johari.
8. El procés de la comunicació a l'empresa. Fets noticiables i no noticiables. Els criteris de noticiabilitat. La roda de premsa. La comunicació interpersonal. Estratègies d'influència i de persuasió. Tradició, emprenedoria i innovació.

Metodologia

L'àmbit hotel·ler 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:

Una gran part de la informació relativa a l'assignatura es penjarà en el Campus Virtual, és a dir, una part dels continguts teòrics, dels 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.

Ø 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 hotel·ler.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes Teòriques	50	2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14
Tipus: Supervisades			
Tutories	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	30	1,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
Estudi i lectura de materials	33	1,32	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14

Avaluació

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

1. AVALUACIÓ CONTÍNUA

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

A. Realització d'un mínim del 80% de les pràctiques i dels exercicis individuals a desenvolupar a l'aula (20% de la nota final).

B. Realització d'un mínim del 80% de les dinàmiques de grup que es desenvoluparan a l'aula. Si cal fer alguna presentació davant de la classe, aquesta serà obligatòria (20% de la nota final).

C. Participació en els Premis CIEU a la persona i a la idea més emprenedora (10% de la nota final).

D. Prova teòrica de coneixement dels continguts de l'assignatura. (50% de la nota final).

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

2. AVALUACIÓ ÚNICA

Examen final de tota la matèria el dia i hora establerts a la programació oficial del centre. S'inclouran preguntes relatives als continguts explicats pel professor, així com aspectes derivats de la part pràctica de l'assignatura. Aquest examen combinarà preguntes "tipus test" amb d'altres a desenvolupar.

3. RE-AVALUACIÓ

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 re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Examen	50%	2	0,08	2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14
Treballs i exposició en grup	25%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
Treballs pràctics individuals	25%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14

Bibliografia

AGUIAR QUINTANA, Teresa (2002). *El liderazgo y la calidad en el sector hotelero*. Edita Fundación FYDE Caja Canarias. Tenerife.

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

BAYÓN MARINÉ, F. & GARCIA ISA, I. (2015) *Gestión de Recursos Humanos. Manual para técnicos en empresas turísticas*. Editorial Síntesis, Madrid.

BERLINCHES CERREZO, Andrés (2005). *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 (2018) "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.

LÓPEZ-CÓZAR, Cristina (2009). *Negociación inteligente*. Edita Delta Publicaciones. Madrid.

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.

Ø 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.