

**Gestió dels Recursos Humans en la Indústria  
Hotelera**

Codi: 103745  
Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	FB	2	1

La metodologia docent i l'avaluació proposades a la guia poden experimentar alguna modificació en funció de les restriccions a la presencialitat que imposin les autoritats sanitàries.

### Professor/a de contacte

Nom: Maria Dolores Ruiz Lozano  
Correu electrònic: Dolores.Ruiz@uab.cat

### Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: anglès (eng)  
Grup íntegre en anglès: Sí  
Grup íntegre en català: No  
Grup íntegre en espanyol: No

### Prerequisits

No hi ha prerequisits

### Objectius

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, pel que haurà de:

- 1.- Conèixer diversos conceptes teòrics, tant referents a Polítiques de Personal (Selecció de Personal, Formació, Avaluació, Planificació, etc.), com relacionats amb 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 quina 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.

### Competències

- Definir i aplicar la direcció i gestió (management) dels diferents tipus d'organitzacions al sector de l'hoteleria i la restauració.
- Demostrar que coneix i comprèn els principis bàsics de l'al·lotjament i la restauració en totes les dimensions, departaments, activitats i àrees en el context del sector turístic.
- Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.

- 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.
- Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
- Respectar la diversitat i la pluralitat d'idees, de persones i de situacions.
- Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
- Treballar en equip.

## Resultats d'aprenentatge

1. Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
2. Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
3. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
4. Distingir, identificar i aplicar els conceptes de la direcció estratègica als productes de les empreses d'allotjament i restauració.
5. Distingir, identificar i aplicar les estratègies, les estructures i els processos referents als recursos humans de les empreses d'hoteleria i restauració.
6. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
7. Gestionar i organitzar el temps.
8. Identificar la base teòrica i conceptual de l'estratègia de l'empresa turística.
9. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
10. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
11. Respectar la diversitat i la pluralitat d'idees, de persones i de situacions.
12. Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.
13. Treballar en equip.

## Continguts

### A) LA FUNCIO DIRECTIVA (12 hores)

1. Àmbit i contingut de la política de Recursos Humans.
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 GESTIO 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.

13. Estils de lideratge. Liderar o seduir. La direcció per objectius.

14. Gestió del Temps. Delegació.

15. Cultura organitzativa i Clima Laboral.

16. Les persones com element clau en la gestió de les empreses del sector hotelier.

## Metodologia

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 PowerPoint, etc.).

### b) Metodologia de la part pràctica 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.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

## Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
CLASSES TEORIQUEES, PARTICIPACIÓ ACTIVA DE L'ESTUDIANT	60	2,4	1, 2, 4, 5, 8, 9, 12
Tipus: Supervisades			

TUTORIES	10	0,4	4, 5, 8
Tipus: Autònomes			
ELABORACIÓ D'ESQUEMES, TREBALLS I AUTOEVALUACIÓ	30	1,2	1, 4, 7, 8, 9

## Avaluació

### TRES OPCIONS D'AVUACIÓ

#### A ) AVALUACIÓ 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) AVALUACIÓ 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'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
EXAM TEÒRIC	40%	2	0,08	3, 5, 7, 8, 9
PRESENTACIÓ GRUPAL	40%	18	0,72	2, 4, 5, 6, 10, 13
TREBALLS PRACTICS	20%	30	1,2	1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

## Bibliografia

1. Mathis, J. Human Resource Management Essential Perspectives, 3rd Edition, Thomson South-Wester (2005)
2. Mondy, W; Martocchio, J. Human Resource Management. Pearson Education Limited, 14th International Edition (2015)

3. Raymond, N; Hollenbeck et al. Fundamentals of Human Resource Management, 7th International Edition (2013)

4. Torrington, Hall and Taylor. Human Resource Management, 6th Edition, Harlow, England: Prentice Hall (2005)

Material de suport elaborat por la professora a través del Campus Virtual.

## **Programari**

-