

**Gestión de los Recursos Humanos en la Industria  
Hotelera**

Código: 103745  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	FB	2	1

## Contacto

Nombre: Maria Dolores Ruiz Lozano

Correo electrónico: dolores.ruiz@uab.cat

## Idiomas de los grupos

Para consultar el idioma/es de la asignatura será necesario ir al apartado "Metodología" de la guía docente.

## Prerrequisitos

No hay prerrequisitos

## Objetivos y contextualización

Al finalizar la asignatura el alumno tendrá que ser capaz de manejar, desde un punto de vista gerencial, la Gestión de Recursos Humanos por Competencias, para lo que tendrá que:

- 1.- Conocer diversos conceptos teóricos, tanto referentes a Políticas de Personal (Selección de Personal, Formación, Evaluación, Planificación, etc.), como relacionados con la Dirección de Personas (Liderazgo, Motivación, Comunicación, etc.).
- 2.- Adquirir mediante la práctica diversas destrezas para poder utilizarlas de manera efectiva en un futuro próximo.
- 3.- Reflexionar y sensibilizarse ante características propias, a fin de ser conscientes de las propias habilidades, que le permitirán llevar a cabo esta actividad.
- 4.- Perspectiva de género- Conocimiento de los valores de equidad de género en el ejercicio profesional.

Asimismo, tendrá que conocer cuál es la función de la actual Dirección de Personal, integrada a una organización, tanto para dar respuestas a las necesidades de la organización (empresa) como a las personas que la integran.

Al tiempo se reflexiona sobre las posibles aportaciones que se puede hacer desde al Área de Recursos Humanos en la formación para la sostenibilidad, facilitando espacios que permita buscar soluciones a posibles conflictos que surjan en las relaciones sociedad - naturaleza.

## Competencias

- Definir y aplicar la dirección y gestión (management) de los distintos tipos de organizaciones en el sector de la hotelería y la restauración.
- Demostrar que conoce y comprende los principios básicos del alojamiento y la restauración en todas sus dimensiones, departamentos, actividades y áreas en el contexto del sector turístico.
- Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
- Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar y organizar el tiempo.
- Identificar y aplicar los elementos que rigen la actividad de los sectores de la hotelería y la restauración, su interacción con el entorno, así como su impacto en los diferentes subsistemas empresariales del sector.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
- Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
- Respetar la diversidad y pluralidad de ideas, personas y situaciones.
- Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
- Trabajar en equipo.

## Resultados de aprendizaje

1. Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
2. Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
3. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
4. Distinguir, identificar y aplicar las estrategias, estructuras y procesos referentes a los recursos humanos de las empresas de hotelería y restauración.
5. Distinguir, identificar y aplicar los conceptos de la dirección estratégica en lo referente a los productos referentes a las empresas de alojamiento y restauración.
6. Gestionar y organizar el tiempo.
7. Identificar la base teórica y conceptual de la estrategia de la empresa turística.
8. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
9. Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
10. Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
11. Respetar la diversidad y pluralidad de ideas, personas y situaciones.
12. Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
13. Trabajar en equipo.

## Contenido

### A) LA FUNCIÓN DIRECTIVA (12 horas)

1. Ámbito y contenido de la política de Recursos Humanos.
2. Inteligencia emocional.
3. Concepto, elementos y tipos de dirección.
4. Organización del Trabajo. Estructura Organizativa y Humana.

5. Tendencias actuales.
  6. La Dirección en las empresas hoteleras.
- B) LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS (28 horas)
7. Planificación de los RRHH.
  8. Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo.
  9. Proceso de reclutamiento y selección de personas. Integración y orientación.
  10. Formación y desarrollo de personal. Formación en la diversidad en la industria hotelera.
  11. Evaluación del rendimiento. Evaluación 360°. Assessment Center.
  12. Las políticas de RRHH en el sector hotelero.
- C) EL COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO (20 horas)
13. Percepción - Comunicación Interpersonal y en la Organización.
  14. La motivación de equipos de trabajo.
  15. El liderazgo en las organizaciones hoteleras: una ventaja competitiva.
  16. Gestión del tiempo. Delegación de tareas y responsabilidades.
  17. Responsabilidad Social Corporativa
  18. Las personas como elemento clave en la gestión de las empresas del sector hotelero.

## **Metodología**

IDIOMA DE IMPARTICIÓN: INGLÉS

La asignatura funciona partiendo de tres metodologías de enseñanza -aprendizaje:

a) Metodología de la parte teórica de la asignatura:

Explicaciones presenciales de tipo clase-magistral, de los conceptos básicos, de los diferentes temas del programa. Las clases se imparten con audiovisual (visionado de algún vídeo como refuerzo de la teoría, presentaciones en PowerPoint, etc.).

b) Metodología de la parte práctica de la asignatura:

Realización y exposición en clase de ejercicios y de casos prácticos (individuales y en equipo) relacionados con las explicaciones teóricas (algunos ejercicios se realizan fuera del horario de clase). Además, se elaborarán trabajo/s, sobre algunos de los temas de programa, presentándolo públicamente en clase. Tanto los ejercicios como el trabajo/s, implican la entrega de un documento en papel i/o formato digital para su evaluación.

c) Metodología de la parte no presencial de la asignatura:

La plataforma del Campus Virtual se utilizará como complemento de información y medio de comunicación alternativa del aula entre alumnos y profesor. En el Campus Virtual estará la ficha de la asignatura, el material complementario a la teoría en formato digital, los ejercicios y casos, enlaces a páginas web, etc.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
CLASES TEÓRICAS, PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL ESTUDIANTE	60	2,4	1, 2, 5, 4, 7, 9, 12
Tipo: Supervisadas			
TUTORIAS	10	0,4	5, 4, 7
Tipo: Autónomas			
ELABORACIÓN DE ESQUEMAS, TRABAJOS Y AUTOEVALUACIÓN	30	1,2	1, 5, 6, 7, 9

## Evaluación

### TRES OPCIONES DE EVALUACIÓN

#### A) EVALUACIÓN CONTINUA:

- 1) El examen de la asignatura, que valdrá un 40% de la nota final, incorporará tanto la materia teórica expuesta en las clases magistrales, como aspectos relativos a la parte práctica de la asignatura (un 5% del total de esta parte, será autoevaluada por el propio alumno).
- 2) La realización y exposición-discusión de ejercicios y casos individuales y en equipo, presenciales y "on-line", durante el curso, con entrega en fechas determinadas. Valoración: 20% de la nota final.
- 3) La realización de un trabajo en equipo sobre determinados temas del Programa, enfocado en empresas del sector hotelero. Este trabajo se entregará en fechas a concretar y se presentará públicamente en clase. Valoración: 40% de la nota final.

Para realizar la media de la nota final será preciso obtener un mínimo de 4 sobre 10 en cada una de las tres partes objeto de la evaluación.

#### B) EVALUACIÓN ÚNICA: Examen final (tota la materia).

Día y hora establecidos, según calendario académico, en la Programación Oficial del Centro (EUTDH). Habrá un único tipo de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquéllos que no la hayan seguido.

#### C) RE-EVALUACIÓN.

Día y hora establecidos, según calendario académico, en la Programación Oficial del Centro (EUTDH). Sólo para aquéllos alumnos que a la evaluación única/final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5. La calificación máxima de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

## Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
EXAMEN TEORICO	40%	2	0,08	3, 4, 6, 7, 9
PRESENTACIÓN GRUPAL	40%	18	0,72	2, 5, 4, 8, 10, 13
TRABAJOS PRACTICOS	20%	30	1,2	1, 2, 4, 8, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13

## Bibliografía

1. Burke, Ronald J. and Hughes, Julia C. Handbook of Human Resource Management in the Tourism and Hospitality Industries, 2018. Edward Elgar Publishing Limited
2. Davidson, M.C.G. (2003) Does organizational climate add to service quality in hotels? International Journal of Contemporary Hospitality Management, 1, 206-13.
3. Mathis, J. Human Resource Management Essential Perspectives, 3rd Edition, Thomson South-Wester (2005)
4. Mondy, W; Martocchio, J. Human Resource Management. Pearson Education Limited, 14th International Edition (2015)
5. Pizam, A. (2014) The need for cross-cultural competence training. International Journal of Hospitality Management, 37, A1, A2.
6. Raymond, N; Hollenbeck et al. Fundamentals of Human Resource Management, 7th International Edition (2013)
7. Torrington, Hall and Taylor. Human Resource Management, 6th Edition, Harlow, England: Prentice Hall (2005)

Material de soporte elaborado por la profesora a través del Campus Virtual.

## Software

-