

**Dirección de Personal y Relaciones Laborales**

Código: 103758  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OB	3	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

La asignatura pretende dar al alumno los conocimientos y las herramientas necesarias para que sea capaz de gestionar empresas e instituciones del sector hotelero, en particular, y del ocio, en general. Estas habilidades deben capacitarlo también para dirigir empresas e instituciones de otros ámbitos. En cuanto al desarrollo de los contenidos, en primer lugar, se realiza una introducción a la dirección de personal y a los mecanismos que le tendrían que permitir optimizar las relaciones laborales, analizando las habilidades de liderazgo que hacen falta para gestionar grupos humanos. Posteriormente se analizan aspectos como las posibles barreras en la relación entre los gestores y los profesionales, las políticas de potenciación del rendimiento, el trabajo en equipo, la motivación de los profesionales y de los gestores, la capacidad de negociación, los mecanismos para conseguir una comunicación interna y externa eficaces, así como el descubrimiento y la potenciación de las propias capacidades de gestión.

Al finalizar la asignatura el alumno debe ser capaz de:

1. Conocer en qué consiste la dirección de personal.
2. Saber detectar y aplicar las principales habilidades directivas.
3. Estar en condiciones de crear y coordinar equipos de trabajo.
4. Conocer los perfiles y los métodos que delimitan los puestos de trabajo en una organización empresarial.
5. Conocer las técnicas modernas de negociación y de resolución de conflictos.
6. Descubrir y potenciar las propias capacidades de liderazgo.

7. Saber aplicar los procesos de comunicación vertical y horizontal en la empresa, así como detectar las posibles barreras en la comunicación empresarial.
8. Poder aplicar las principales estrategias de la dirección de personal a un sector con una idiosincrasia tan compleja, como es el hotelero y el del turismo en general.
9. Tener la sensibilidad para aplicar y transmitir el respeto por los temas vinculados con el medio ambiente.
10. Perspectiva de género- Conocimiento de los valores de equidad de género en el ejercicio profesional.

## **Competencias**

- Analizar, sintetizar y evaluar la información.
- Definir y aplicar la política y la gestión de los recursos humanos de las empresas al sector de la hotelería y la restauración.
- Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
- Demostrar que comprende la relación y el impacto de los sistemas de información en los procesos de gestión empresarial del sector de la hotelería y de la restauración.
- 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.
- Manejar técnicas de comunicación interna, externa y corporativa en las empresas de hotelería y de restauración.
- Ser capaz de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
- Trabajar en equipo.

## **Resultados de aprendizaje**

1. Adquirir habilidades de comunicación y de gestión de conflictos.
2. Analizar, sintetizar y evaluar la información.
3. Aplicar las técnicas de gestión, evaluación y coordinación de los recursos humanos a las empresas del sector de la hotelería y la restauración.
4. Aplicar técnicas de gestión del personal que favorezca la gestión a través de la aplicación de sistemas de información interna.
5. Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
6. Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
7. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
8. Gestionar y organizar el tiempo.
9. Identificar las características específicas diferenciales desde el punto de vista de la comunicación tanto interna como externa en los diferentes subsistemas empresariales del sector.
10. Identificar las características específicas diferenciales desde el punto de vista de los recursos humanos en los diferentes subsistemas empresariales del sector.
11. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
12. Ser capaz de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
13. Trabajar en equipo.
14. Utilizar las técnicas de comunicación aplicables a la gestión de los recursos humanos a las empresas de hotelería y restauración.

## **Contenido**

- 1/ Estilos de dirección de personal
- 2/ Trabajo en equipo en las organizaciones
- 3/ La negociación
- 4/ Comunicación Corporativa
- 5/ Gestión de Crisis en la empresa
- 6/ Gestión del tiempo como habilidad directiva
- 7/ Gestión de la calidad total en el sector hotelero
- 8/ Dirección de equipos virtuales
- 9/ Inteligencia Emocional
- 10/ Convenios colectivos de hostelería y limpieza

## **Metodología**

### **IDIOMA DE IMPARTICIÓN: CASTELLANO/CATALÁN**

El ámbito hotelero y el sector turístico en general presentan una serie de elementos diferenciales que comportan que el director de un establecimiento de alojamiento tenga que tener unas determinadas características y capacidades. En consecuencia, la metodología tiene que compaginar los fundamentos teóricos con el análisis de casos prácticos basados en esta realidad diferencial. Por lo tanto, se impartirán los conceptos fundamentales de la dirección de personal y las relaciones laborales, y los específicos de este ámbito.

En función de estas premisas, se desarrollarán fundamentalmente tres metodologías docentes:

#### 1. Metodología de la parte teórica de la asignatura:

El profesor explicará contenidos teóricos de los diferentes temas de los que consta la asignatura. Esta vertiente teórica se complementará con ejemplos reales. Parte de la materia se encontrará en el Campus Virtual al alcance del alumno.

#### 2. Metodología de la parte práctica de la asignatura:

Se realizarán prácticas, dentro y fuera del aula, tanto de tipo individual (especialmente cuando lo que se pretenda sea detectar y potenciar las propias capacidades), como en grupo (cuando se trate de aplicar los conceptos teóricos o los principios fundamentales de la gestión de empresas). El resultado de estas prácticas se analizará de forma conjunta en clase y las conclusiones de las mismas se incorporarán a los contenidos teóricos.

#### 3. Metodología de la parte no presencial:

La mayor parte de la información relativa a la asignatura se colgará en el Campus Virtual, es decir, una parte de los contenidos teóricos, de los ejercicios individuales y en grupo a realizar, de las prácticas que hay que hacer dentro y fuera del aula, etc. Además, se incorporarán referencias complementarias de tipo bibliográfico, infográfico, páginas web, etc.

En los tres apartados metodológicos, se deja siempre una puerta abierta a la actualidad, puesto que esta materia puede incorporar a sus contenidos aspectos vinculados a la vertiente dinámica y cambiante de los sectores turístico y hotelero.

esto que esta materia puede incorporar a sus contenidos aspectos vinculados a la vertiente dinámica y cambiante de los sectores turístico y hotelero.

**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	50	2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 8, 9, 10, 12, 14
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 8, 9, 10, 12, 14
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	30	1,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 8, 9, 10, 12, 13, 14
Estudio y lectura de materiales	33	1,32	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 8, 9, 10, 12, 13, 14

## Evaluación

La evaluación de esta asignatura sigue el siguiente sistema:

### 1. EVALUACIÓN CONTINUA

El sistema de evaluación consta de los requisitos A, B, C y D.

A. Realización de un mínimo del 80% de las prácticas y de los ejercicios individuales a desarrollar en el aula (20% de la nota final).

B. Realización de un mínimo del 80% de las dinámicas de grupo que se realizarán en el aula. Si hay que realizar alguna presentación ante la clase, ésta será obligatoria. (20% de la nota final).

C. Participación en los Premios CIEU a la persona y a la idea más emprendedora (10% de la nota final).

D. Prueba teórica de conocimiento de los contenidos de la asignatura. (50% de la nota final).

Para aprobar la asignatura por el sistema de evaluación continua, es requisito imprescindible aprobar por separado la parte teórica (apartado D) y la parte práctica (apartados A, B y C).

## 2. EVALUACIÓN ÚNICA

Examen final de toda la materia el día y hora establecidos en la programación oficial del centro. Se incluirán preguntas relativas a los contenidos explicados por el profesor, así como aspectos derivados de la parte práctica de la asignatura. Este examen combinará preguntas "tipo test" con otras a desarrollar.

## 3. REEVALUACIÓN

Se podrán presentar a la reevaluación los alumnos que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5. La calificación máxima de esta reevaluación no superará el 5 como nota final. La fecha será el día y la hora establecidos en el calendario académico en la programación oficial del centro.

## Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Examen	50%	2	0,08	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14
Trabajos prácticos individuales	25%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 8, 9, 10, 12, 14
Trabajos y exposición en grupo	25%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 8, 9, 10, 12, 13, 14

## Bibliografía

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) (2016). *La actividad turística española en 2015*. Madrid.

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

BERLINCHES CEREZO, 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 (1999). *Lo mejor de los gurús*. Ed. Gestión 2000, Barcelona.

CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL DE HOSTELERÍA DE CATALUÑA (2018) "Convenio Colectivo para la Industria de Hostelería y Turismo de Cataluña"

DE 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 edición, 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, y otros (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.

RUBÍES, 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 se puede establecer una correlación rigurosa texto-tema puesto que la mayoría de los libros analizan contenidos y supuestos aplicables a la asignatura en general.

## **Software**

Word, PPT