



## Teaching Guide

| Teaching Guide      |                                                                                                                                                                                             |        |                       |           |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------|-----------|
| Identifying Data    |                                                                                                                                                                                             |        |                       | 2019/20   |
| Subject (*)         | Managing Human Resources                                                                                                                                                                    |        | Code                  | 662G01043 |
| Study programme     | Grao en Turismo                                                                                                                                                                             |        |                       |           |
| Descriptors         |                                                                                                                                                                                             |        |                       |           |
| Cycle               | Period                                                                                                                                                                                      | Year   | Type                  | Credits   |
| Graduate            | 2nd four-month period                                                                                                                                                                       | Second | Optional              | 6         |
| Language            | SpanishGalician                                                                                                                                                                             |        |                       |           |
| Teaching method     | Face-to-face                                                                                                                                                                                |        |                       |           |
| Prerequisites       |                                                                                                                                                                                             |        |                       |           |
| Department          |                                                                                                                                                                                             |        |                       |           |
| Coordinador         | Pérez García, Antonia                                                                                                                                                                       | E-mail | antonia.perezg@udc.es |           |
| Lecturers           | Pérez García, Antonia                                                                                                                                                                       | E-mail | antonia.perezg@udc.es |           |
| Web                 | antonia.perezg@udc.es                                                                                                                                                                       |        |                       |           |
| General description | O obxectivo da materia é estudar os procesos e estratexias de xestión dos recursos humanos da empresa turística. Así como os procesos motivacionais dos recursos humanos no ámbito laboral. |        |                       |           |

## Study programme competences

| Code | Study programme competences                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A2   | Analizar a dimensión económica do turismo.                                                                                                                                                                                                             |
| A5   | Converter un problema empírico nun obxecto de investigación e elaborar conclusións.                                                                                                                                                                    |
| A6   | Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente.                                                                                                                                                                                                    |
| A12  | Dirixir e xestionar (management) os distintos tipos de entidades turísticas.                                                                                                                                                                           |
| A13  | Manexar técnicas de comunicación.                                                                                                                                                                                                                      |
| A26  | Planificar e xestionar os recursos humanos das organizacións turísticas.                                                                                                                                                                               |
| B1   | Capacidade de análise e síntese.                                                                                                                                                                                                                       |
| B2   | Comunicación oral e escrita en lingua nativa.                                                                                                                                                                                                          |
| B3   | Resolución de problemas.                                                                                                                                                                                                                               |
| B4   | Razoamento crítico.                                                                                                                                                                                                                                    |
| B5   | Compromiso ético.                                                                                                                                                                                                                                      |
| B6   | Aprendizaxe autónoma.                                                                                                                                                                                                                                  |
| B7   | Adaptación a novas situacións.                                                                                                                                                                                                                         |
| C1   | Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.                                                                                                                                               |
| C2   | Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro.                                                                                                                                                                    |
| C3   | Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.                                                                        |
| C4   | Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. |
| C5   | Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras.                                                                                                                                               |
| C6   | Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.                                                                                                                      |
| C7   | Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.                                                                                                                                                                       |
| C8   | Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.                                                                                                          |

## Learning outcomes

| Learning outcomes | Study programme competences |
|-------------------|-----------------------------|
|-------------------|-----------------------------|



|                                                                                                                                                                                                                                         |     |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|
| -Planificar e xestionar os recursos humanos das organizacións turísticas                                                                                                                                                                | A2  | B1 | C1 |
|                                                                                                                                                                                                                                         | A5  | B2 | C2 |
| -Dirixir e xestionar os distintos tipos de entidades turísticas, sendo capaz de resolver problemas específicos de xestión de recursos humanos cun razoamento crítico e compromiso ético.                                                | A6  | B3 | C3 |
|                                                                                                                                                                                                                                         | A12 | B4 | C4 |
|                                                                                                                                                                                                                                         | A13 | B5 | C5 |
| -Capacidade de análise e síntese que permita a xestión da toma de decisións dende o razoamento crítico e que tamén permita a adaptación aos cambios                                                                                     | A26 | B6 | C6 |
|                                                                                                                                                                                                                                         |     | B7 | C7 |
|                                                                                                                                                                                                                                         |     |    | C8 |
| -Capacidade de organización e planificación con iniciativa emprendedora e de liderado sobre os recursos humanos da empresa, así como ser capaz de traballar de forma colaboradora e desenvolver habilidades de relacións interpersoais. |     |    |    |

| Contents                                          |                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Topic                                             | Sub-topic                                                                                                                                                                              |
| Tema 1. CONCEPTO DE XESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS   | 1.1. As tres áreas da xestión de recursos humanos<br>1.2. Importancia da xestión de recursos humanos no sector turístico<br>1.3. Obxectivos da xestión do persoal na empresa turística |
| Tema 2. POLÍTICA LABORAL E SALARIAL               | 2.1. Postos e tipos de contratación no sector turístico<br>2.2. Política salarial e factores<br>2.3. Complementos do salario                                                           |
| Tema 3. SELECCIÓN E RECRUTAMENTO DE PERSOAL       | 3.1. Fases previas: fontes de recrutamento, currículo vitae<br>3.2. Fases centrais: técnicas de selección (entrevistas, test e outras formas de selección)<br>3.3. Fases finais        |
| Tema 4. INCORPORACIÓN AO POSTO DE TRABAJO         | 4.1. Acolida e incorporación á empresa<br>4.2. Manual do empregado. Información ao empregado<br>4.3. Período de aprendizaxe<br>4.4. Prevención de Riscos Laborais                      |
| Tema 5. FORMACIÓN DO PERSOAL NA EMPRESA TURÍSTICA | 5.1. Avaliación de necesidades de formación<br>5.2. Plan de formación                                                                                                                  |



|                                                                        |                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema 6. A MOTIVACIÓN COMO FERRAMENTA PARA DIRIXIR O EQUIPO DE TRABALLO | 6.1. Motivación e rendemento dos empregados<br>6.2. Técnicas e efectos da motivación<br>6.3. Valoración de Tarefas<br>6.4. Promoción do persoal |
| Tema 7. O TRABALLO EN EQUIPO E O SEU IMPACTO NA EMPRESA                | 7.1. O grupo eficaz na empresa turística<br>7.2. Dirección de grupos humanos<br>7.3. Interacción de grupos<br>7.4. Importancia da delegación    |
| Tema 8. A COMUNICACIÓN INTERNA NA EMPRESA TURÍSTICA                    | 8.1. Técnicas e estratexias de comunicación. Comunicación interna<br>8.2. As reunións de traballo<br>8.3. Comunicación no sector turístico      |

| Planning                                                                                                                        |                                                                            |                      |                               |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------|
| Methodologies / tests                                                                                                           | Competencies                                                               | Ordinary class hours | Student?s personal work hours | Total hours |
| Guest lecture / keynote speech                                                                                                  | A2 A5 A6 A12 A13<br>A26 B1 B2 B3 B4 B5<br>B6 B7 C4 C5 C6 C7<br>C8          | 10                   | 20                            | 30          |
| Case study                                                                                                                      | A2 A5 A6 A12 A13<br>A26 B1 B2 B3 B4 B5<br>B6 B7 C1 C2 C3 C4<br>C5 C6 C7 C8 | 8                    | 24                            | 32          |
| Supervised projects                                                                                                             | A2 A5 A6 A12 A13<br>A26 B1 B2 B3 B4 B5<br>B6 B7 C1 C2 C3 C4<br>C5 C6 C7 C8 | 8                    | 24                            | 32          |
| Mixed objective/subjective test                                                                                                 | A2 A5 A6 A12 A26 B1<br>B3 B4 B5 B6 B7 C4<br>C5 C6 C7 C8                    | 2                    | 2                             | 4           |
| Seminar                                                                                                                         | A2 A5 A6 A12 A13<br>A26 B1 B2 B3 B4 B5<br>B6 B7 C1 C2 C3 C4<br>C5 C6 C7 C8 | 25                   | 25                            | 50          |
| Personalized attention                                                                                                          |                                                                            | 2                    | 0                             | 2           |
| (*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students. |                                                                            |                      |                               |             |

| Methodologies                  |                                                  |
|--------------------------------|--------------------------------------------------|
| Methodologies                  | Description                                      |
| Guest lecture / keynote speech | Exposición oral do profesor dos temas da materia |



|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Case study                      | Estudo de casos e situacións reais de empresas turísticas e do ámbito laboral actual dos cales se facilitará ao alumno datos concretos extraídos de informes, reportaxes e noticias de prensa así como doutros documentos audiovisuais de interese. Propoñeranse exercicios na aula e irase especificando a metodoloxía concreta para a súa realización. |
| Supervised projects             | Realización de traballos prácticos obrigatorios guiados individuais ou en grupos reducidos sobre diversas situacións empresariais relacionadas co sector. No devandito traballo o alumno hai planificar/deseñar e clasificar os recursos humanos e as súas capacidades segundo tipo de empresa. O devandito traballo forma parte da avaliación final.    |
| Mixed objective/subjective test | Exame mixto onde haberá unha parte test que valora a aprendizaxe de conceptos e outra parte de preguntas de desenvolvemento que valora a aprendizaxe de coñecementos.                                                                                                                                                                                    |
| Seminar                         | Traballo práctico en pequenos grupos sobre algúns dos temas da materia.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Personalized attention |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Methodologies          | Description                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Case study             | O estudo de casos supón a atención personalizada de titorías en pequenos grupos na aula. Os traballos guiados tamén supoñerán un seguimento e control do alumno. As titorías iranse expoñendo a medida que se explique o contido teórico do curso e a súa aplicación práctica. |
| Supervised projects    |                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Assessment                      |                                                                            |                                                                                                                                                                                |               |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Methodologies                   | Competencies                                                               | Description                                                                                                                                                                    | Qualification |
| Case study                      | A2 A5 A6 A12 A13<br>A26 B1 B2 B3 B4 B5<br>B6 B7 C1 C2 C3 C4<br>C5 C6 C7 C8 | Teranse que traballar os casos prácticos, entregar e expoñer os resultados en clase, coa posterior corrección do profesor.                                                     | 20            |
| Mixed objective/subjective test | A2 A5 A6 A12 A26 B1<br>B3 B4 B5 B6 B7 C4<br>C5 C6 C7 C8                    | Constará dun exame escrito obrigatorio composto dunha parte conceptual e outra de desenvolvemento ou aplicativas da materia, sendo imprescindible superar cada unha das partes | 40            |
| Supervised projects             | A2 A5 A6 A12 A13<br>A26 B1 B2 B3 B4 B5<br>B6 B7 C1 C2 C3 C4<br>C5 C6 C7 C8 | Realización de traballos prácticos obrigatorios tutelados individuais ou en grupos reducidos                                                                                   | 40            |

| Assessment comments |
|---------------------|
|---------------------|



Os traballos tutelados son

obrigatorios para a avaliación e o alumno terá que obter un mínimo de 5 para facer media co exame,

1ª Oportunidade: a parte práctica ten un valor dun 60%, a parte teórica ten un valor dun 40%. Aqueles que non teñan un mínimo dun 5 na parte práctica teñen que facer un exame dun 100% da avaliación onde incluírse preguntas relacionadas coa práctica feita durante o curso.

Permítese unha dispensa de asistencia máxima dun 20%. A partires do 20% tense que xustificar por motivos de traballo, prácticas ou enfermidade, de non ser así, pode quedar afectado a porcentaxe de avaliación de ambas as partes.

2ª Oportunidade: gárdase a nota da parte práctica de traballos obrigatorios feitos, no caso de ter mínimo un 5 na mesma, durante o curso.

O

alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente á EUT-CENP poderá facer os traballos obrigatorios, e

facerlos chegar ao profesor para a súa avaliación, estes alumnos poderán facer o exame nas mesmas condicións que o resto de alumnos, pero aqueles que non fagan a parte práctica terán que facer un exame dun 100% da avaliación onde incluírse preguntas relacionadas coa práctica feita durante o curso.

## Sources of information

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Basic</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agut, Sonia; Grandío, Antonio y Peris, Rosana (2011). Los Recursos Humanos en el ámbito turístico. Editorial Síntesis</li> <li>- Bayón Mariné, Fernando y García Isa, Isabel (1997). Gestión de Recursos Humanos. Manual para técnicos en empresas turísticas. Madrid. Editorial Síntesis</li> <li>- García Isa, Isabel (2013). Gestión de Recursos Humanos en Empresas Turísticas. Editorial Paraninfo S.A.</li> <li>- Iglesias J.A. (1992). La gestión de Recursos Humanos aplicada al sector turístico. Barcelona, Bosch</li> <li>- Rubio Gil, Angeles (2001). Los Recursos Humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo. Ariel Turismo</li> <li>- Serrat i Juliá, Josep (1996). La Gestión del personal en la empresa turística. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A.</li> </ul>                                                                                                                 |
| <b>Complementary</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcaide M., González M., Florez J. (1996). Mercado de trabajo, reclutamiento e formación en España. Madrid, Pirámide</li> <li>- Bonache, J y Cabrera A. (2007). Dirección de personas. Madrid, Pearson Educación</li> <li>- Casanueva, C., García del Junco J. y Caro F.J. (2000). Organización y gestión de empresas turísticas. Madrid, Pirámide</li> <li>- Dolán, S. (1999). La Gestión de los Recursos. Madrid. Mc-Graw Hill</li> <li>- Gómez Mejía, L. y otros (2008). Gestión de Recursos Humanos. Madrid. Pearson Educación S.A.</li> <li>- Ordóñez, M (1996). Modelos y experiencias innovadoras en la gestión de los recursos humanos. Barcelona, Gestión 2000</li> <li>- Satre, M.A. y Aguilar, E.M. (2003). Dirección de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico. Madrid. Mc-Graw Hill</li> <li>- Werther, William B. y Davis, Jr. Keith (2000). Administración de personal y Recursos Humanos. Madrid. Mc-Graw Hill</li> </ul> |

## Recommendations

Subjects that it is recommended to have taken before

Subjects that are recommended to be taken simultaneously



|                                                 |
|-------------------------------------------------|
|                                                 |
| Subjects that continue the syllabus             |
| Strategic Tourism Business Management/662G01042 |
| Other comments                                  |
|                                                 |

(\*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.