



Guía Docente				
Datos Identificativos				2023/24
Asignatura (*)	Xestión de Recursos Humanos	Código	662G01043d	
Titulación	Grao en Turismo (a distancia)			
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	2º cuatrimestre	Segundo	Optativa	6
Idioma	CastelánGalego			
Modalidade docente	Non presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Socioloxía e Ciencias da Comunicación			
Coordinación	Pérez García, Antonia	Correo electrónico	antonia.perezg@udc.es	
Profesorado	Pérez García, Antonia	Correo electrónico	antonia.perezg@udc.es	
Web				
Descrición xeral	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.			

Competencias do título	
Código	Competencias do título
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.

Resultados da aprendizaxe	
Resultados de aprendizaxe	Competencias do título



-Planificar e xestionar os recursos humanos das organizacións turísticas	A2 A5 A6 A12 A13 A26	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7	C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8
-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.	A2 A5 A6 A12 A13 A26	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7	C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8
-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	A2 A5 A6 A12 A13 A26	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7	C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8
-Adquirir 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.	A2 A5 A6 A12 A13 A26	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7	C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8

Contidos	
Temas	Subtemas
Tema 1. CONCEPTO DE XESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1.1. As tres áreas da xestión de recursos humanos. 1.2. Importancia da xestión de recursos humanos no sector turístico. 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. 2.2. Política salarial e factores. 2.3. Complementos do salario.
Tema 3. SELECCIÓN E RECRUTAMENTO DE PERSOAL	3.1. Fases previas: fontes de recrutamento, currículo vitae. 3.2. Fases centrais: técnicas de selección (entrevistas, test e outras formas de selección). 3.3. Fases finais.
Tema 4. INCORPORACIÓN AO POSTO DE TRABALLO	4.1. Acolida e incorporación á empresa. 4.2. Manual do/a empregado/a. Información ao empregado. 4.3. Período de aprendizaxe. 4.4. Prevención de Riscos Laborais.



Tema 5. FORMACIÓN DO PERSOAL NA EMPRESA TURÍSTICA	5.1. Avaliación de necesidades de formación. 5.2. Plan de formación.
Tema 6. A MOTIVACIÓN COMO FERRAMENTA PARA DIRIXIR O EQUIPO DE TRABALLO	6.1. Motivación e rendemento dos/as empregados/as. 6.2. Técnicas e efectos da motivación. Estratexia de employer branding. 6.3. Valoración de tarefas. 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. 7.2. Dirección de grupos humanos. 7.3. Interacción de grupos. 7.4. Importancia da delegación.
Tema 8. A COMUNICACIÓN INTERNA NA EMPRESA TURÍSTICA	8.1. Técnicas e estratexias de comunicación. Comunicación interna 8.2. As reunións de traballo. 8.3. Comunicación no sector turístico.

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	12	32	44
Estudo de casos	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	0	35	35
Traballos tutelados	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	0	35	35
Aprendizaxe colaborativa	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	0	20	20
Proba mixta	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	2	10	12
Atención personalizada		4	0	4

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	Exposición oral do profesor dos temas da materia.
Estudo de casos	Estudo de casos e situacións reais de empresas turísticas e do ámbito laboral actual dos cales se facilitará ao/á alumno/a datos concretos extraídos de informes, reportaxes e noticias de prensa así como doutros documentos audiovisuais de interese.



Traballos tutelados	Realización de traballos prácticos obrigatorios tutelados individuais ou en grupos reducidos sobre diversas situacións empresariais relacionadas có sector. No devandito traballo o/a alumno/a terá que planificar/deseñar e clasificar os recursos humanos e as súas capacidades segundo tipo de empresa.
Aprendizaxe colaborativa	Algunhas das tarefas teranse que realizar a través de foros ou wikis colaborativas en grupos nos que o alumnado traballará de forma conxunta na tarefa asignada para optimizar a súa propia aprendizaxe e o dos outros membros. No caso de que non exista grupo para aplicar esta metodoloxía, será proposto outro tipo de tarefa alternativa para avaliar esta parte.
Proba mixta	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.

## Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Traballos tutelados Estudo de casos Aprendizaxe colaborativa	O estudo de casos supón a atención personalizada de titorías individuais ou en pequenos grupos online. Os traballos tutelados tamén supoñerán un seguimento e control do/a alumno/a en formato online. As titorías iranse expoñendo a medida que se explique o contido teórico do curso e a súa aplicación práctica. A aprendizaxe colaborativa a través de foros o wikis en formato online terán un seguimento e resposta das intervencións por parte do/da profesor/a.

## Avaliación

Metodoloxías	Competencias	Descrición	Cualificación
Proba mixta	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 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. O/A alumno/a deberá obter no exame unha cualificación mínima de 5 (sobre 10), non podendo, en ningún caso, ter unha cualificación inferior a 4 nalgunha das partes. No caso de obter unha cualificación por baixo de 4 nalgunha das partes, esta será a cualificación final da proba mixta.	60
Traballos tutelados	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	Ao comezo do curso daranse as pautas a seguir e tipo de empresa/caso práctico para traballar. Aquel/a alumno/a que non participe no traballo grupal terá que facelo de forma individual. Estes traballos forman parte da avaliación continua (Portafolio).  Aspectos avaliábeis: participación, cumprimento do regulamento de actuación do grupo, capacidade colaborativa, uso da comunicación bidireccional, establecemento de obxectivos, elaboración final do informe e reflexión crítica.	20
Estudo de casos	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	Estes traballos forman parte da avaliación continua (Portafolio).  Aspectos avaliábeis: capacidade de síntesis, procura de información documental e reflexión persoal sobre o tema.	10
Aprendizaxe colaborativa	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	Estas tarefas forman parte da avaliación continua (Portafolio).  Aspectos avaliábeis: participación activa, capacidade de síntesis, procura de información, capacidade de colaboración activa, capacidade de comunicación bidireccional e reflexión crítica.	10

## Observacións avaliación



1ª Oportunidade: a parte práctica de avaliación continua (Portafolio) ten un valor dun 40%, a parte teórica (exame) ten un valor dun 60%.

Os traballos tutelados, estudos de casos e aprendizaxe colaborativa son obrigatorios para a avaliación continua (40%) e o alumno/a terá que obter un mínimo de 5 (sobre 10) para facer media co exame (60%), no cal tamén deberá obter un mínimo de 5 (sobre 10). Gárdase a nota da parte práctica ou do exame para a 2ª oportunidade, no caso de ter aprobada algunha das partes.

2ª Oportunidade: no caso de ser NP ou suspenso na 1ª oportunidade, o/a alumno/a deberá entregar todos os traballos obrigatorios requiridos para tentar superar a materia na 2ª oportunidade. No caso do/s traballo/s de grupo, deberá facelo de forma individual.

A nota da parte práctica da avaliación continua (no caso de estar aprobada) gardarase para as seguintes convocatorias de cursos sucesivos ou oportunidade adiantada, pero no caso de que os contidos ou criterios da parte práctica da avaliación continua sexan modificados na guía docente, non quedará gardada a nota, polo que o/a alumno/a deberá revisar a guía docente do curso no que se presenta ou o consultará co o/a profesor/a antes de presentarse ao exame.

No caso de que non se supere unha das partes da materia, xa sexa na 1ª ou 2ª oportunidade, a calificación final da mesma será dun máximo de 4.

O/A alumno/a obterá a calificación de NP se non se presenta ao exame, aínda que haxa realizado os traballos da avaliación continua durante o curso (independentemente da oportunidade).

Convocatoria adiantada: séguense os mesmos criterios que para a avaliación de 1ª ou 2ª oportunidade, polo que o/a alumno/a deberá poñerse en contacto co/a profesor/a con suficiente antelación para establecer os traballos a realizar de forma individual e as datas de entrega.

Dispensa académica: o

alumnado con recoñecimento de dispensa académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente, deberá facer os traballos obrigatorios, e facelos chegar ao/a profesor/a para a súa avaliación nas datas que se establezcan, polo que é importante que se poña en contacto co/coa profesor/a con suficiente antelación.

Disponibilidade dos idiomas en relación as probas escritas da avaliación: o exame estará no idioma de impartición da materia, se se desexa no outro idioma oficial da UDC, solicitaráse unha semana antes da data de realización.

Implicacións da fraude académica na realización das probas ou actividades de avaliación: a realización fraudulenta das probas ou actividades de avaliación, unha vez comprobada, implicará directamente a cualificación de suspenso na convocatoria en que se cometa a falta e respecto da materia en que se cometese: o/a estudante será cualificado con ?suspenso? (nota numérica 0) na convocatoria correspondente do curso académico, tanto se a comisión da falta se produce na primeira oportunidade como na segunda. Para isto, procederase a modificar a súa cualificación na acta de primeira oportunidade, se fose necesario.

Atención á diversidade: a materia poderá ser adaptada ao estudiantado que precise da adopción de medidas encamiñadas ao apoio á diversidade (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaxe ou relacionada coa saúde mental). De ser o caso, deberán contactar, nos prazos oficiais estipulados de maneira previa a cada cuatrimestre académico, cos servizos dispoñíbeis na UDC, coa Unidade de Atención á Diversidade (<https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/>); no seu defecto, coa Titora ADI da Facultade de Turismo.



<b>Bibliografía básica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agut, Sonia; Grandío, Antonio y Peris, Rosana (2011). Los Recursos Humanos en el ámbito turístico. 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. Paraninfo S.A.</li> <li>- Iglesias J.A. (1992). La gestión de Recursos Humanos aplicada al sector turístico. Barcelona, Bosch</li> <li>- Rodríguez Crespo, Mª José y Vallecillo Orellana, Araceli (2018). Manual para la gestión laboral de los Recursos Humanos en las empresas turísticas. Tecnos</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. Centro de Estudios Ramón Areces S.A.</li> </ul>
<b>Bibliografía complementaria</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>- Lapiedra R. y Rodríguez, R.M. (2022). Turismo con R mayúscula: Reconstruyendo, Reactivando y Redirigiendo el sector turístico hacia un nuevo tiempo. Editorial Tirant Blanch</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>

### Recomendacións

**Materias que se recomenda ter cursado previamente**

**Materias que se recomenda cursar simultaneamente**

**Materias que continúan o temario**

Dirección Estratéxica de Empresas Turísticas/662G01042

### Observacións

Perspectiva de Xénero: segundo se recolle nas distintas normativas de aplicación para a docencia universitaria deberase incorporar a perspectiva de xénero nesta materia (usarase linguaxe non sexista, utilizarase bibliografía de autores/as de ambos sexos, propiciarse a intervención en clase de alumnos e alumnas...). Traballarase para identificar e modificar prexuízos e actitudes sexistas e influirase na contorna para modificalos e fomentar valores de respecto e igualdade. Deberanse detectar situacións de discriminación por razón de xénero e proporanse accións e medidas para corrixilas.

(\*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías