



Teaching Guide

| Identifying Data | | | | 2023/24 |
|---------------------|---|--------|-----------------------|---------|
| Subject (*) | Managing Human Resources | Code | 662G01043d | |
| Study programme | Grao en Turismo (a distancia) | | | |
| Descriptors | | | | |
| Cycle | Period | Year | Type | Credits |
| Graduate | 2nd four-month period | Second | Optional | 6 |
| Language | SpanishGalician | | | |
| Teaching method | Non-attendance | | | |
| Prerequisites | | | | |
| Department | Socioloxía e Ciencias da Comunicación | | | |
| Coordinador | Pérez García, Antonia | E-mail | antonia.perezg@udc.es | |
| Lecturers | Pérez García, Antonia | E-mail | antonia.perezg@udc.es | |
| Web | | | | |
| 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 / results

| Code | Study programme competences / results |
|------|--|
| 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 / results |
|-------------------|---------------------------------------|
| | |



| | | | |
|--|-------------------------------------|--|--|
| -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 |

| Contents | |
|---|---|
| Topic | Sub-topic |
| 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. |

| Planning | | | | |
|---------------------------------|--|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Methodologies / tests | Competencies / Results | Teaching hours (in-person & virtual) | Student?s personal work hours | Total hours |
| Guest lecture / keynote speech | A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 | 12 | 32 | 44 |
| Case study | A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 | 0 | 35 | 35 |
| Supervised projects | A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 | 0 | 35 | 35 |
| Collaborative learning | A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 | 0 | 20 | 20 |
| Mixed objective/subjective test | A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 | 2 | 10 | 12 |
| Personalized attention | | 4 | 0 | 4 |

(*)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/á alumno/a datos concretos extraídos de informes, reportaxes e noticias de prensa así como doutros documentos audiovisuais de interese. |



| | |
|---------------------------------|--|
| Supervised projects | 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. |
| Collaborative learning | 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. |
| 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. |

Personalized attention

| Methodologies | Description |
|---|--|
| Supervised projects Case study Collaborative learning | 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. |

Assessment

| Methodologies | Competencies / Results | Description | Qualification |
|---------------------------------|--|---|---------------|
| Mixed objective/subjective test | 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 calificación 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 |
| Supervised projects | 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 avaliáveis: 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 |
| Case study | 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 avaliáveis: capacidade de síntesis, procura de información documental e reflexión persoal sobre o tema. | 10 |
| Collaborative learning | 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 avaliáveis: participación activa, capacidade de síntesis, procura de información, capacidade de colaboración activa, capacidade de comunicación bidireccional e reflexión crítica. | 10 |



Assessment comments

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 recoñecemento de dispensa académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente, deberá facer os traballos obrigatorios, e facelos chegar ao/á 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 estudantado 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.

Sources of information



| | |
|-----------------------------|--|
| <p>Basic</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Agut, Sonia; Grandío, Antonio y Peris, Rosana (2011). Los Recursos Humanos en el ámbito turístico. Síntesis - Bayón Mariné, Fernando y García Isa, Isabel (1997). Gestión de Recursos Humanos. Manual para técnicos en empresas turísticas. Madrid. Editorial Síntesis - García Isa, Isabel (2013). Gestión de Recursos Humanos en Empresas Turísticas. Paraninfo S.A. - Iglesias J.A. (1992). La gestión de Recursos Humanos aplicada al sector turístico. Barcelona, Bosch - Rodríguez Crespo, Mª José y Vallecillo Orellana, Araceli (2018). Manual para la gestión laboral de los Recursos Humanos en las empresas turísticas. Tecnos - Rubio Gil, Angeles (2001). Los Recursos Humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo. Ariel Turismo - Serrat i Juliá, Josep (1996). La Gestión del personal en la empresa turística. Centro de Estudios Ramón Areces S.A. |
| <p>Complementary</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Alcaide M., González M., Florez J. (1996). Mercado de trabajo, reclutamiento e formación en España. Madrid, Pirámide - Bonache, J y Cabrera A. (2007). Dirección de personas. Madrid, Pearson Educación - Casanueva, C., García del Junco J. y Caro F.J. (2000). Organización y gestión de empresas turísticas. Madrid, Pirámide - Dolán, S. (1999). La Gestión de los Recursos. Madrid. Mc-Graw Hill - Gómez Mejía, L. y otros (2008). Gestión de Recursos Humanos. Madrid. Pearson Educación S.A. - 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 - Ordóñez, M (1996). Modelos y experiencias innovadoras en la gestión de los recursos humanos. Barcelona, Gestión 2000 - Satre, M.A. y Aguilar, E.M. (2003). Dirección de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico. Madrid. Mc-Graw Hill - Werther, William B. y Davis, Jr. Keith (2000). Administración de personal y Recursos Humanos. Madrid. Mc-Graw Hill |

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

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.

(*)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.