



Teaching Guide

Teaching Guide				
Identifying Data				2023/24
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	Spanish			
Teaching method	Face-to-face			
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 e traballo en equipo 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	B1	C1
	A5	B2	C2
	A6	B3	C3
	A12	B4	C4
	A13	B5	C5
	A26	B6	C6
		B7	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	B1	C1
	A5	B2	C2
	A6	B3	C3
	A12	B4	C4
	A13	B5	C5
	A26	B6	C6
		B7	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	B1	C1
	A5	B2	C2
	A6	B3	C3
	A12	B4	C4
	A13	B5	C5
	A26	B6	C6
		B7	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	B1	C1
	A5	B2	C2
	A6	B3	C3
	A12	B4	C4
	A13	B5	C5
	A26	B6	C6
		B7	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/a. 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 C4 C5 C6 C7 C8	10	20	30
Case study	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	8	20	28
Supervised projects	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	8	28	36
Mixed objective/subjective test	A2 A5 A6 A12 A26 B1 B3 B4 B5 B6 B7 C4 C5 C6 C7 C8	1	8	9
Seminar	A2 A5 A6 A12 A13 A26 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	15	30	45
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/a profesor/a dos temas da materia nas sesións online, as cales quedarán gravadas a disposición do alumnado. Tamén facilítase ao alumnado o material correspondente a cada tema a través de Moodle.
Case study	Estudo de casos e situacións reais de empresas turísticas e do ámbito laboral actual dos cales se facilitará ao alumno/a datos concretos extraídos de informes, reportaxes e noticias de prensa así como doutros documentos audiovisuais de interese. Propoñeranse exercicios relacionados cos temas que se irán concretando ao longo do curso.



Supervised projects	Realización de traballos prácticos obrigatorios tutorizados individuais ou en grupos reducidos sobre diversas situacións empresariais relacionadas co sector. No devandito traballo o alumno/a ten que planificar/deseñar e clasificar os recursos humanos e as súas capacidades segundo tipo de empresa.
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 de aprendizaxe colaborativa en pequenos grupos sobre algúns dos temas da materia.

Personalized attention	
Methodologies	Description
Case study Supervised projects	O estudo de casos supón a atención personalizada de titorías en pequenos grupos na aula ou modalidade online (no caso necesario). Os traballos tutelados tamén supoñerán un seguimento e control do/a alumno/a. As titorías iranse expoñendo a medida que se explique o contido teórico do curso e a súa aplicación práctica.

Assessment			
Methodologies	Competencies / Results	Description	Qualification
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. Aspectos avaliados: capacidade de síntesis, procura da información documental e reflexión sobre o tema.	20
Mixed objective/subjective test	A2 A5 A6 A12 A26 B1 B3 B4 B5 B6 B7 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 nalguna das partes. En caso de obter unha cualificación por baixo de 4 nalguna das partes, esta será a cualificación final da proba mixta.	40
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 de 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. Aspectos avaliados: participación activa, cumprimento do regulamento de actuación do grupo, capacidade de colaboración, uso de comunicación bidireccional, establecemento de obxectivos, posta en escena, elaboración final do informe e reflexión crítica. É de máxima importancia neste traballo de grupo a participación activa e o aproveitamento na aula nas clases interactivas.	40

Assessment comments



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

Os traballos tutelados e estudos de casos son obrigatorios para a avaliación continua (60%) e o/a alumno/a terá que obter un mínimo de 5 (sobre 10), entre ambas metodoloxías, para facer media co exame (40%), 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/a profesor/a antes de presentarse ao exame.

No caso de que non se supere unha das partes da materia, sexa na 1ª ou na 2ª oportunidade, a calificación final da mesma será dun máximo dun 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 o/a alumno/a se poña en contacto co/a 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.



Basic	- Agut, Sonia; Grandío, Antonio y Peris, Rosana (2011). Los Recursos Humanos en el ámbito turístico. Editorial 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. Editorial Paraninfo S.A. - Iglesias J.A. (1992). La gestión de Recursos Humanos aplicada al sector turístico. Barcelona, Bosch - Rodríguez Crespo, M^a 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.
Complementary	- 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 prexuizos 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 proponse 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.