



FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

DOBLE GRADO EN TURISMO Y COMERCIO

| | | | |
|-------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Asignatura | Gestión de RRHH | Código | 901191 |
| Módulo | Actividad Comercial | Materia | Comercio y Distribución |
| Carácter | Obligatoria | | |
| Créditos | 6 | Presenciales | 4 |
| | | No presenciales | 2 |
| Curso | Cuarto | Semestre | Primero |

| | |
|---------------------------------|---|
| Departamento Responsable | Organización de Empresas y Marketing |
| Coordinador /a | Correo electrónico |
| Ver listado de coordinadores | |

SINOPSIS

BREVE DESCRIPTOR

El conocimiento del procedimiento y las técnicas para la gestión de la función de recursos humanos, que abarca las políticas de RRHH y aspectos esenciales relacionados con el comportamiento humano en las organizaciones. La asignatura abordará de manera específica la gestión de comerciales, así como las características concretas que adquiere la dirección de personas en el sector

turístico.

CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS

No se han establecido prerrequisitos.

OBJETIVOS FORMATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Aprender a planificar, organizar, ejecutar, comunicar y controlar todos los procesos ligados a la gestión de personal. • Conocer las características específicas que tiene la gestión de RRHH en el sector turístico. • Adquirir los conocimientos necesarios para establecer las políticas de selección, contratación y formación de la empresa turística con el objetivo de conseguir una gestión óptima del talento. • Desarrollar las competencias necesarias en la dirección de personas

COMPETENCIAS

Generales

CG2 - Alcanzar habilidades de comunicación, cooperación interpersonal y trabajo en equipo con el objetivo de desenvolverse convenientemente con todos los agentes que operan en la función comercial.

CG4 - Comprender y aplicar los mecanismos y técnicas de planificación, análisis de información, negociación, simulación, decisión y control en la relación comercial teniendo como base la estrategia comercial de la empresa.

CG5 - Desarrollar las capacidades conceptuales y operativas de futuros gestores y directivos comerciales.

CG6 - Saber comportarse con una actitud responsable ante los mercados y los consumidores con el fin de aplicar las estrategias y técnicas que se aprendan con el necesario cuidado por la norma y la ética profesional y respeto por el mercado y la sociedad en general.

CG7 - Aprender a aprender, como ejemplo saber cómo, cuándo, donde..., nuevos desarrollos personales son necesarios (por ejemplo, la retórica, las presentaciones, el trabajo en equipo o la gestión de personal)

Específicas:

CE5 - Saber gestionar y dirigir la fuerza de ventas que opera en una organización y aplicar los principios básicos de esta materia en la gestión de equipos comerciales eficientes y responsables, es decir, que respeten los principios básicos de igualdad de género y oportunidades, con el fin de aplicar técnicas de negociación y persuasión y, de esta forma, poder cerrar acuerdos comerciales satisfactorios

CE22: Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas. Conocer y comprender los principios y herramientas necesarios para diseñar e implantar las estrategias y políticas de recursos humanos más adecuadas en las empresas turísticas

CONTENIDOS TEMÁTICOS (Programa de la asignatura)

La gestión de RRHH en una empresa del sector turístico tiene por una parte un

contenido genérico referente a la función de RRHH en la empresa. Por otra parte, la asignatura se centrará también en los temas que hacen referencia al área comercial.

- I. **ESTRATEGIA Y DISEÑO**
 - a. La Gestión de RRHH como parte de la estrategia global de la empresa
 - b. Organización y la cultura empresarial
 - c. Características específicas del sector turístico referentes a la gestión de RRHH
 - d. Diseño de puestos de trabajo
 - e. Planificación de los recursos humanos
- II. **LA FUERZA DE VENTAS**
 - a. Características específicas del personal de ventas
 - b. Determinación del tamaño y estructura de la fuerza de ventas
 - c. Asignación territorial de la Fuerza de ventas
- III. **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS**
 - a. El proceso de selección y socialización
 - b. Formación y desarrollo
 - c. Carrera profesional
 - d. Evaluación
 - e. Retribución
 - f. Relaciones Laborales
- IV. **COMPORTAMIENTO HUMANO**
 - a. La Motivación
 - b. El proceso de “Coaching”
 - c. Trabajo en equipo

| ACTIVIDADES DOCENTES | % DEL TOTAL DE CRÉDITOS | PRESENCIALIDAD |
|--|---------------------------------------|-----------------------|
| Asistencia y participación activa en clase | 51% | 100% |
| Trabajo guiado | 10% | 50% |
| Trabajo autónomo del/la alumno/a | 21% | 0 |
| Trabajo grupal del/la alumno/a | 10% | 50% |
| Otras actividades | 7% | 60% |
| EVALUACIÓN | | |
| SISTEMA DE EVALUACIÓN | Participación en la Nota Final | |
| Pruebas orales y/o escritas | 50% | |
| Trabajos e informes individuales | 20% | |
| Trabajos e informes grupales | 20% | |
| Participación y actitud del/la alumno/a en clase a lo largo del | 10% | |

| | |
|----------|--|
| semestre | |
|----------|--|

RECURSOS

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Bibliografía básica:

- SASTRE CASTILLO, M.A. y AGUILAR PASTOR, E.M. (2003): "Dirección de recursos humanos. Un enfoque estratégico". McGraw-Hill Interamericana, Madrid. –

DÍEZ DE CASTRO, E.C.; NAVARRO GARCÍA, A. y PERAL PERAL, B. (2003): "Dirección de la fuerza de ventas". ESIC Editorial, Madrid

GARCÍA ISA, ISABEL (2013) "Gestión de recursos humanos en empresas turísticas". Ediciones Paraninfo. Madrid.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

NICKSON, D. (1988) Human Resources Management for the Hospitality and Tourism Industries. Elsevier.

MARTIN ROJO, I. (2010). Administración de los recursos humanos en las empresas turísticas. Piramide, Madrid.

BAYÓN MARINÉ, F.; GARCÍA ISA, I.(1997): Gestión de recursos humanos: Manual para técnicos en empresas turísticas. Editorial Síntesis. 1997.

Idioma en que se imparte

Español

Otra información

Evaluación de la asignatura:

El sistema de evaluación de la asignatura es el mismo en todas las convocatorias, incluida la extraordinaria. En el caso de suspender la asignatura en la convocatoria ordinaria, las calificaciones obtenidas durante el desarrollo de la evaluación continua mantendrán su vigencia en la convocatoria extraordinaria

Examen:

- El examen es obligatorio, individual y en formato escrito.
- El examen siempre se realizará en la fecha oficial fijada por la Facultad, sin excepciones.
- El examen podrá constar de: un test de entre 20-25 preguntas y un caso
- No se permiten parciales eliminatorios, por lo que el examen es sobre el programa completo de la asignatura.
- Para aprobar la asignatura, el examen debe aprobarse por que es

necesario obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10 en él.

Evaluación continua:

- Las prácticas que se realizan durante la clase, sólo puntúan a los alumnos asistentes ese día.
- No se establece un porcentaje mínimo de asistencia para poder seguir el sistema de evaluación continua. No obstante, el profesor puede exigir, si así lo considera, un determinado porcentaje de presencialidad previa para poder realizar algunos trabajos relevantes que se realicen en grupo.
- Los trabajos planteados para realizar en grupo, sólo se pueden entregar de esta forma (no se pueden entregar individualmente).

Asistencia:

- El profesor informará a los alumnos con antelación del sistema de control de asistencia utilizado que considere.