

GRADO EN TURISMO Y COMERCIO

Asignatura	Gestión de RRHH	Código	800027
Módulo	Actividad Comercial	Materia	Comercio y Distribución
Carácter	Obligatoria	Créditos	6
Plan de estudios	DT12 – Doble Grado en Turismo-Comercio (2016-17)	Curso y Semestre	4º curso/ primer semestre

Departamento responsable	Organización de Empresas y Marketing
Coordinador/a de la asignatura	Ver lista: https://comercioyturismo.ucm.es/file/coordinadores-doble-grado-turismo-y-comercio-20-21
Curso académico	2021/2022

SINOPSIS

BREVE DESCRIPTOR
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. El contenido específico de esta asignatura está ligado a las peculiares características del sector turístico, donde la gestión del servicio ocupa un lugar primordial.
CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS
No se han establecido prerequisites.
OBJETIVOS FORMATIVOS
Resultados de aprendizaje
Objetivos: • 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

CG1: Capacidad de análisis y de síntesis

CG2: Comunicación oral y escrita en lengua nativa

CG3: Resolución de problemas

CG4: Razonamiento crítico

Específicas:

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	HORAS	PRESENCIALIDAD
Trabajo guiado	10%	50 %
Actividades de evaluación: exámenes y participación activa en clase que permitirán al estudiante y al profesor medir las competencias adquiridas en la materia	51%	100%
Trabajo autónomo del/la alumno/a	21%	0%
Trabajo grupal del/la alumno/a	10%	0%
Otras actividades	8%	0%

EVALUACIÓN

Sistema de evaluación	Participación en la nota final
Pruebas orales y/o escritas	50%
Presentación en clase	20%
Trabajos en equipo y/o individuales e informes	20%
Participación y actitud del/la alumno/a en clase a lo largo del semestre	10%
Observaciones sobre la evaluación: Para que se haga media con el resto de los componentes de evaluación, el/la alumno/a deberá obtener una calificación mínima de 4 puntos sobre 10 en el examen final. Las actividades de evaluación continua realizadas durante el cuatrimestre no son recuperables en convocatoria extraordinaria. En el caso de no superar la asignatura en convocatoria ordinaria, las calificaciones obtenidas en las actividades de evaluación continua se mantienen para la convocatoria extraordinaria, aplicándose los mismos porcentajes para el cálculo de la nota final. Por lo tanto, el único componente recuperable en convocatoria extraordinaria es el examen final (con un peso del 50% en la nota final).	

RECURSOS

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.

INFORMACIÓN ADICIONAL

ADAPTACIÓN DE LA DOCENCIA DURANTE LA CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR COVID-19
Plan Docente de Actuación de la Facultad de Comercio y Turismo para el curso 2021-2022 Ante la situación de crisis sanitaria provocada por COVID-19, el desarrollo de la asignatura se adaptará al modelo de organización de la docencia según diferentes escenarios (docencia presencial, semipresencial o en línea) y actuaciones que se concreten conforme a las directrices marcadas desde el Gobierno, la Comunidad Autónoma de Madrid, la Universidad Complutense de Madrid y la Facultad de Comercio y Turismo.

IDIOMA EN QUE SE IMPARTE

Castellano

OTRA INFORMACIÓN

Aclaraciones sobre la 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.

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.