

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Dirección de Recursos Humanos
Titulación	Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera
Escuela/ Facultad	Facultad de Ciencias Sociales
Curso	1º
ECTS	3 créditos
Carácter	Obligatoria
Idioma/s	Castellano
Modalidad	Online
Semestre	2º semestre
Curso académico	2021 - 2022
Docente coordinador	César Pérez

2. PRESENTACIÓN

La identificación y conocimiento de los retos organizativos que supone la interrelación de las personas en el ámbito laboral se hace necesaria en cualquier organización, y, especialmente, en el actual contexto global donde el trabajo en equipo se convierte en una clave esencial para asegurar su competitividad.

Esta asignatura tiene como **objetivo general** entender la gestión de los recursos humanos que son clave para la buena gestión y funcionamiento del complejo hotelero, con unas especificidades muy particulares que deben ser estudiadas en profundidad.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

A continuación, se detallan las competencias y resultados de aprendizaje del módulo al que pertenece la asignatura.

Competencias básicas:

- **CB8** - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- **CB9** – Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones –y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- **CB10** - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Competencias transversales:

- **CT01** - Valores éticos: Capacidad para pensar y actuar según principios universales basados en el valor de la persona que se dirigen a su pleno desarrollo y que conlleva el compromiso con determinados valores sociales.
- **CT08** - Espíritu emprendedor: Capacidad para asumir y llevar a cabo actividades que generan nuevas oportunidades, anticipan problemas o suponen mejoras.
- **CT09** - Mentalidad global: Ser capaz de mostrar interés y comprender otros estándares y culturas, reconocer las propias predisposiciones y trabajar con efectividad en una comunidad global

Competencias específicas:

- **CE01** - Capacidad para desarrollar estrategias de gestión hotelera competitivas e innovadoras a partir de la búsqueda y análisis de información de fuentes fiables en el ámbito de la dirección y gestión hotelera.
- **CE02** - Capacidad para coordinar la planificación y la gestión de las relaciones entre los distintos departamentos de las empresas turísticas
- **CE03** - Capacidad para diseñar e implementar procesos estratégicos de cambio, que incluyan planes de seguimiento y evaluación de resultados, y permitan establecer planes de mejora en empresas del sector hotelero.

- **CE04** - Capacidad para implantar un sistema de garantía de calidad y aplicar principios de responsabilidad social en la empresa, atendiendo particularmente a la gestión de los sistemas de calidad medioambiental, orientado al cumplimiento de la legalidad vigente y como fuente de oportunidades, para el refuerzo de la imagen y el proceso productivo en la empresa del sector hotelero. (ISO 14001, EMAS).
- **CE06** - Capacidad para aplicar diferentes técnicas de gestión económico financiera: análisis avanzados de estados contables, análisis de ratios adaptados, control financiero presupuestario y el cuadro de mando integral, para toma de decisiones estratégicas en empresas turísticas.
- **CE07** - Capacidad de promover políticas de recursos humanos en la empresa hotelera, fijando objetivos e indicadores de consecución, estableciendo planes de mejora.
- **CE08** - Capacidad para diseñar, implantar, evaluar y construir los respectivos planes de mejora de acuerdo con distintos modelos de servicio y atención al cliente en el ámbito de las operaciones hoteleras

Resultados de Aprendizaje del módulo al que pertenece la asignatura:

- **RA1** Conocer, aprender y aplicar herramientas para poder desarrollar la función financiera de la empresa.
- **RA2** Realizar previsiones de flujos de caja futuro para determinar la viabilidad de proyectos
- **RA3** Aplicar técnicas de control presupuestario para detectar desviaciones presupuestarias
- **RA4** Tomar decisiones para corregir desviaciones presupuestarias de manera eficiente
- **RA5** Tomar decisiones de financiación e inversión en la empresa, análisis de las fuentes de financiación, de la estructura financiera óptima y política de dividendos, así como conocer y aplicar el coste de capital
- **RA 6** Comprender y analizar los procesos de fusiones y adquisiciones corporativas a nivel nacional e internacional
- **RA 7** Ser capaces de dar respuesta a problemáticas actuales de estrategia de negocio y corporativa en un contexto global de escenarios de alta incertidumbre
- **RA 8** Identificar las principales alternativas estratégicas para la empresa y aplicar mecanismos de selección de las mismas
- **RA 9** Diseñar desde el departamento de recursos humanos un plan de personas alineado con la estrategia de la empresa (selección, reclutamiento, desarrollo).
- **RA 10** Implementar programas de desarrollo de talento y captación de profesionales.

- **RA 11** Conocer e interpretar el marco jurídico aplicable en el sector
- **RA 12** Aplicar técnicas y herramientas en la resolución de conflictos
- **RA 13** Conocer sistemas modernos de calidad hotelera y su importancia en el planteamiento estratégico de la empresa.
- **RA 14** Implementar sistemas de garantía de calidad orientados a la obtención de certificaciones de calidad en el ámbito hotelero
- **RA 15** Entender y analizar el desarrollo de un caso de estudio completo de un hotel real, haciendo uso de lo aprendido en el resto de las asignaturas y aplicando su conocimiento.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB8, CT1, CT8, CE1, CE2, CE3, CE7, CE8	RA10: Implementar programas de desarrollo de talento y captación de profesionales.
CB9, CT8, CE2, CE7	RA11: Conocer e interpretar el marco jurídico aplicable en el sector

4. CONTENIDOS

A continuación, se detallan los contenidos de la asignatura:

- Gestión estratégica de Recursos Humanos (RRHH)
 - o Claves para la gestión estratégica: Ciclo Deming. PDCA (Plan, Do, Check, Act)
 - o Sistema de gestión basado en competencias
 - o Herramientas de Análisis de Puestos de Trabajo (APT) y Descripción de Puestos de Trabajo (DPT).
 - o Gestión de conflictos.
 - o Cultura organizacional en el ámbito de la hostelería.
- Reclutamiento, selección e incorporación de personas
 - o Proceso y técnicas de selección individuales y grupales
 - o Proceso de acogida
- Formación, desarrollo profesional, retribución y compensación
 - o Detección de necesidades
 - o Diseño de plan de formación
 - o Evaluación de desempeño. Transferencia de conocimiento.
 - o Gestión de talento y desarrollo de carrera.
 - o Productividad, calidad y ventas. Primas e incentivos.
- Marco Jurídico, convenios colectivos del sector hotelero

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Método del caso
- Aprendizaje Cooperativo
- Aprendizaje Basado en Proyectos
- Clase magistral/ web conference

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas del módulo al que pertenece la asignatura que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Seminario virtual	27
Lectura y consulta de temas y otros recursos	81
Actividades de aplicación individuales: realizar de manera individual las siguientes actividades: búsqueda de la información, elaboración de trabajos escritos e informes y realización de ejercicios de autoevaluación y evaluación entre pares.	80
Actividades de aplicación colaborativas: realizar de manera grupal las siguientes actividades: búsqueda de información, elaboración de trabajos escritos e informes y realización de ejercicios de evaluación entre pares y coevaluación grupal.	56
Caso, problema o proyecto	19
Tutorías virtuales	37
Trabajo autónomo	150

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas de evaluación de conocimiento	30%
Observación del desempeño	10%
Caso/Problema	30%
Informes y escritos	30%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Creación de un ciclo PDCA(Caso Tigaray Palace)	23/05/2022
Definición y construcción de competencias (cocinero/a)	23/05/2022
Caso “Américas Club” (APT y DPT)	30/05/2022
Foros debate: Fase de Reclutamiento y Selección – Técnicas de selección – Proceso de acogida	30/05/2022
Diseño plan de formación. Caso Hotel Costa Playa Dorada	06/05/2022
Manual de evaluación del rendimiento	06/05/2022
Incentivo	13/05/2022
Excedencia	13/05/2022
Estrategias de bloqueo	13/05/2022

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se indica la bibliografía recomendada:

- Asociación española para la Calidad, AEC (2012): Curso Gestión por procesos. Autopublicación.
Udaondo Durán, Miguel (1992): Gestión de calidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
Rey Sacristán, Francisco (2009): Técnicas de resolución de problemas. Madrid: FC Editorial.

Senlle, Andrés; Blanco, Adolfo (1988): Desarrollo de directivos y calidad total en la organización. Madrid: Esic Editorial.

Links de interés:

https://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming

Barlow, Janelle; Moller, Claus (2004): Una queja es un regalo. Cómo utilizar la opinión de los clientes para la mejora continua. Gestión 2000.com.

Cardon, Alain (2005): Coaching de equipos. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Covey, Stephen (2015): Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Barcelona: Editorial Planeta.

Gasalla, José María (2009): La nueva dirección de personas. Marco paradójico del talento directivo. Madrid: Ediciones Pirámide.

Alles, Martha Alicia (2006): Diccionario de comportamientos: gestión por competencias. Buenos Aires: Granica.

Alles, Martha Alles (2005): Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica (2005).

Botinas, Elena (2011): Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

De Ansorena Cao, Álvaro (1996): 15 pasos para la selección de personal con éxito. Barcelona: Ed. Paidós Ibérica.

Dirube Mañueco, José Luis (2007): Un modelo de gestión por competencias. Barcelona: Gestión 2000, S.A..

Pereda Martín, Santiago, Berrocal Berrocal, Francisca (2011): Dirección y gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces, S.A.

Pereda Martín, Santiago, Berrocal Berrocal, Francisca (2001): Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A..

Links:

<http://blog.infoempleo.com/a/competencias-para-trabajar-hosteleria/>

Alles, Martha Alicia (2005): Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica.

Fernández-Ríos, Manuel (2004): Análisis y descripción de puestos de trabajo. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

González Serrano, Lydia; Talón Ballester, Pilar (2002): Dirección hotelera: Operaciones y procesos. Madrid: Editorial Síntesis.

Pereda Martín, Santiago, Berrocal Berrocal, Francisca (2011): Dirección y gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces, S.A.

Alles, Martha Alicia (2006): Diccionario de comportamientos: gestión por competencias. Buenos Aires: Granica.

Botinas, Elena (2011): Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Díaz Llairó, Amparo (2011): El talento está en la red. Madrid: Lid conferenciantes.com.

García Noya, María; Hierro Díez, Enrique; Jiménez Bozal, José Javier (2000): Selección de personal. Sistema integrado. Madrid: Esic.

Pereda Martín, Santiago, Berrocal Berrocal, Francisca (2011): Dirección y gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces, S.A.

Pereda Martín, Santiago, Berrocal Berrocal, Francisca (2001): Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A..

Lecturas recomendadas:

(Informe Adecco sobre el futuro del trabajo en España)

http://www.inscripcionesadecco.com/ADECCO/informefuturoempleo_.pdf

Links de interés:

(Entrevista de trabajo Heineken: el candidato)

<https://www.youtube.com/watch?v=tpypWicjGRo>

Díaz Llairó, Amparo (2011): El talento está en la red. Madrid. Lid Editorial Empresarial.

Forsyth, Patrick (2006): Formación y promoción del personal. Barcelona. Gedisa, S.A.

Gan-Ramira Soto, Federico (1999): Manual-guía para la elaboración de planes de formación. Barcelona. Ediciones Apóstrofe.

Pozo Delgado, Pilar del (1998): Formación de formadores. Madrid. Pirámide.

Solé Parellada, Francesc; Mirabet Valhonestá, María (1998): Cómo confeccionar un plan de formación en una empresa. Barcelona. Hogar del Libro, S.A.

VV.AA. (2010). Consultoría de Formación y E-learning. Barcelona. Global Estrategias.

VV.AA. (2005). Programa Executive en Dirección de Recursos Humanos. Barcelona. Ed. Deusto.

Pereda Martín, Santiago, Berrocal Berrocal, Francisca (2011): Dirección y gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces, S.A.

Pereda Martín, Santiago, Berrocal Berrocal, Francisca (2001): Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.

VV.AA. (2010). Consultoría de Formación y E-learning. Barcelona. Global Estrategias.

VV.AA. (2005). Programa Executive en Dirección de Recursos Humanos. Barcelona. Ed. Deusto.

VV.AA. (2000): Consultor CISS para la Dirección de Recursos Humanos Valencia. CISS Especial Directivos

10. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito imprescindible la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: unidad.diversidad@universidadeuropea.es al comienzo de cada semestre.

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.