

# **Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics**

**Guia docent. Direcció de Recursos Humans**

|                                 |   |                        |                                |
|---------------------------------|---|------------------------|--------------------------------|
| <b>Assignatura</b>              | <b>Direcció de Recursos Humans</b>                              |                        |                                |
| <b>Títol</b>                    | Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics     |                        |                                |
| <b>Professorat</b>              | Isaac Coll, Pili Malagarriga, Lúdia Aldeguer i Marina Auradell. |                        |                                |
| <b>Tipus</b>                    | Obligatòria   | <b>Curs acadèmic:</b>  | 2018-2019                      |
| <b>Nº Crèdits</b>               | 6 ECTS  | <b>Idioma:</b>         | Català (66%)<br>Castellà (33%) |
| <b>Hores lectives</b>           | 48 hores  | <b>Període lectiu:</b> | 14/01/19-01/02/19              |
| <b>Hores de treball autònom</b> | 100 hores   |                        |                                |

## Descripció de l'assignatura

La complexitat del mercat turístic ha posat de manifest que el valor de les organitzacions és fruit de la capacitat que aquestes tenen per a gestionar els seus actius intangibles. A les empreses turístiques el treballador no només crea producte, sinó que generalment forma part d'aquest producte i és responsable directe de la satisfacció dels clients. El Director de Recursos Humans té l'objectiu de desenvolupar sistemes de Recursos Humans als allotjaments turístics capaços d'atreure, retenir, desenvolupar i motivar el personal amb el fi d'assolir les metes proposades per la direcció general. En aquesta assignatura es comprèn la importància de la gestió del capital humà en les organitzacions turístiques, adquirint els coneixements necessaris per dissenyar polítiques i sistemes de Recursos Humans capaços d'atreure, retenir i desenvolupar el talent als allotjaments turístics.

## Resultats d'aprenentatge

### Direcció Estratègica de RRHH

- Conèixer el concepte de Capital Humà i diferenciar-ho del concepte de Recurs Humà.
- Realitzar una anàlisi del mercat laboral específicament al sector dels Allotjaments Turístics.
- Definir l'estratègia empresarial i les polítiques de recursos humans d'una empresa d'allotjament turístic.

### Responsabilitat Social Corporativa

- Conèixer el contingut essencial sobre *DDHH* amb l'objectiu de gestionar responsablement els Recursos Humans en qualsevol destinació del món.
- Explicar què és el salari digne i la seva importància per garantir un turisme sostenible.
- Donar a conèixer com implantar un pla d'igualtat en l'empresa turística i aprendre a identificar i combatre els "gaps" de gènere.
- Conèixer com incorporar perfils amb risc d'exclusió i remarcar els avantatges de la seva contractació.
- Conscienciar i formar sobre un model d'externalització responsable amb els treballadors.
- Remarcar el valor de la diversitat per generar equips més exitosos i motivats.
- Explicar com els valors compartits empresa-treballador generen relacions emocionals de confiança i perdurables en el temps.
- Conèixer *GRI* com a eina bàsica d'indicadors de mesura i avaluació de la *RSC*.

## Gestió del talent a través de les polítiques de Recursos humans

- Analitzar el dimensionament de la plantilla.
- Definir les necessitats i funcions de cadascun dels llocs de treball tenint en compte l'organització del temps de treball (OTT).
- Atraure el talent a través de la gestió de la marca personal i d'empresa
- Desenvolupar els perfils amb talent de l'empresa mitjançant la gestió del coneixement.
- Conèixer l'afectació de l'aplicació de les polítiques de Prevenció de riscos laborals.
- Definir les polítiques retributives de l'empresa.

## Competències específiques

CE01: Idear, promoure i aplicar instruments i tècniques de planificació i direcció del turisme.

CE04: Integrar les distintes sensibilitats i llenguatges del turisme per a construir un discurs propi i compartir-ho en entorns acadèmics i/o professionals.

CE05: Detectar i gestionar la complexitat de les destinacions i els productes turístics.

CE06: Identificar les noves tendències en el turisme per promoure, de manera creativa, l'adaptació a nous escenaris.

CE07: Analitzar contextos per identificar les oportunitats que ofereixen, les seves potencialitats i també els punts dèbils i les possibles amenaces a l'hora de projectar qualsevol iniciativa.

## Competències Transversals

CT02: Comunicar-se en llengua anglesa, en diferents formats i contextos (entorns laborals, presentacions, conferències, fòrums, seminaris, congressos...), amb el conjunt de la comunitat acadèmica i la societat en general, sobre temes relacionats amb el turisme.

CT04: Interpretar i avaluar amb esperit crític i rigor intel·lectual els resultats obtinguts, tant els derivats d'una actuació professional com els extrets d'una investigació.

CT05: Mesurar les competències i habilitats personals i organitzatives i desenvolupar lideratge.

CT06: Reconèixer i valorar les innovacions de les tecnologies de la informació i les comunicacions i adaptar-les al propi àmbit de treball o al servei dels objectius de la investigació en curs.

CT08: Tenir visió innovadora, prospectiva i proactiva.

## Continguts temàtics

### Direcció Estratègica dels RRHH

- Introducció a la Direcció de Recursos Humans.
- Recursos Humans i Capital Humà.
- El mercat de treball al sector dels Allotjaments Turístics.
- Estratègia i polítiques de RRHH a les empreses d'Allotjament Turístic.

### Responsabilitat social corporativa

- Introducció i interrelació dels conceptes bàsics: ètica empresarial, sostenibilitat, RSC, turisme sostenible i *compliance*.
- Drets Humans.
- Pràctiques laborals dignes – Perspectiva de gènere.
- Contractació inclusiva: persones en risc d'exclusió i amb capacitats diferents.
- *Outsourcing* responsable.
- Gestió de la diversitat com a element de cohesió i riquesa.
- RSC: la millor estratègia d' "*employer branding*".
- GRI (*Global Reporting Initiative*): l'estàndard referent mundial per elaborar les memòries de Sostenibilitat.

### Gestió del talent a través de les polítiques de Recursos humans

- Captació del talent: atracció, selecció i acollida.
- Com mantenim el talent a través de les diferents polítiques de RRHH?
  - Creixement professional: gestió del talent, la diversitat i la carrera professional.
  - Polítiques de compensació – retribució – disciplinàries.
  - Organització del temps de treball (*OTT*).
  - Identificació d'indicadors de clima laboral i *PRL*.
- Com acabem: la gestió de les desvinculacions.

### Metodologies d'aprenentatge

#### Presencials:

- Exposició dels diferents professionals dels continguts de l'assignatura.
- Resolució d'estudis de cas individuals, en grup i col·lectius.
- Exposicions orals de casos d'estudi i treballs.
- Prova de síntesi.
- Tutories individuals i/o en grup.

#### No presencials tutoritzades:

- Estudis de cas proposats pels docents.

### Criteris d'avaluació

S'entén per avaluació el procés de valoració final del coneixement dels continguts treballats al llarg de les sessions docents de l'assignatura. El resultat de l'avaluació serà una nota numèrica compresa entre el 0-10.

- En cas de no arribar al mínim d'assistència requerida a ambdós sistemes d'avaluació de manera injustificada la nota del mòdul serà No presentat.

#### Avaluació continuada:

- Assistència a les sessions docents obligatòria, mínim requerit: 80%

- Tots els casos pràctics proposats per a l'elaboració de forma autònoma de l'estudiant o dels estudiants han de ser entregats dins el termini establert per la docència i han de ser superats amb una nota mínima de 4.
- La nota final dels casos d'estudi i pràctiques serà la mitjana aritmètica del conjunt independentment del volum de feina de cadascuna d'elles i definirà la nota final de l'assignatura, sempre que se superi la prova de síntesi.
- Es pot realitzar una prova de síntesi final per verificar el nivell de comprensió dels continguts. Aquesta prova haurà de ser obligatòriament superada amb un mínim de 5.
  - En cas de ser superada no condicionarà la nota final de l'assignatura.
  - En cas de ser suspesa, la nota de la prova esdevindrà la nota final de l'assignatura.

**Sistema d'avaluació continuada % Nota final**

|                                    |                                       |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <i>Casos d'estudi i Pràctiques</i> | 100% (mitjana de totes les entregues) |
| <i>Prova de síntesi</i>            | Condió: Superada (>5)                 |

### Temporalització de la docència

|  | <b>Contingut temàtic</b> |                  |
|--|--------------------------|------------------|
|  | Hores magistrals         | Hores pràctiques |
| 1. Direcció estratègica dels Recursos Humans.              | 4                        | 4                |
| 2. Responsabilitat Social Corporativa.                     | 4                        | 4                |
| 3. Captació del talent.                                    | 4                        | 4                |
| 4. Creixement professional.                                | 4                        | 4                |
| 5. Polítiques de compensació, retribució i disciplinàries. | 3                        | 3                |
| 6. Organització del temps de treball (OTT).                | 2                        | 2                |
| 7. Clima Laboral i Prevenció de riscos .                   | 2                        | 2                |
| 8. Gestió de l'acompliment i polítiques retributives.      | 1                        | 1                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>48</b>                |                  |

### Bibliografia recomanada

- Acosta, Fernández i Mollón. (2002). Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hosteleria. Capítol 3: Gestión de Recursos Humanos en la Hostelería y en las instalaciones turísticas. Prentice Hall. Pearson Education. ISBN: 84-205-333-5. Spain.
- Alama Salazar, E. M. (2007). Capital intel·lectual y resultados empresariales en las empresas de Servicios profesionales de España. Tesis doctoral. *Universidad Complutense de Madrid. Departamento de Organización de Empresas.*
- Bonilla, M., Benítez, P. (2017). El diálogo con los grupos de interés en las memories de sostenibilidad del sector hotelero español. *Revista de Contabilidad* (20-2). 157-166.
- Celma Benaiges, M.Dolors. (2012). El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Catalunya. TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). [Universitat de Girona]

- Galena Figueroa, E., i Brunet Icart, I (2005). *Calidad total y políticas de recursos humanos en el sector hotelero de Cataluña tesi doctoral. TDX (Tesis Doctorals en Xarxa)*. [Universitat Rovira i Virgili].
- García Isa, I. (2013). *Gestión de Recursos Humanos en empresas turísticas*. (Editorial Paraninfo). Madrid.
- Jerez Gómez, P., Valle Cabrera, R., i Céspedes Lorente, J. J. (2005). Las prácticas de Recursos Humanos de Alto Rendimiento y la capacidad de aprendizaje organizativo: incidencia e implicaciones. *Cuadernos de Economía Y Dirección de La Empresa, ISSN 1138-5758, N° 24, 2005, Págs. 29-56, (24), 29–56*.
- Jolliffe, L., i Farnsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: human resource challenges *International Journal of Contemporary Hospitality Management The Tourist Review Iss International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15(5), 312–316*.
- López-Guzmán Guzmán, T. J., Sánchez Cañizares, S. M., i Nascimento Jesus, M. M. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos: un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *Teoría Y Praxis, 7(7), 35–53*.
- Mariño, J., Hernández, J. i Campón, A. (2017). Aproximación al estudio del comportamiento de la RSC en las empresas hoteleras. *Revista Turismo, (27/28), 159-170*.
- Merino Díaz de Cerio, J., i Bayo Moriones, A. (2002). Las prácticas de recursos humanos de alto compromiso: un estudio de los factores que influyen sobre su adopción en la industria española. *Cuadernos de Economía Y Dirección de La Empresa, ISSN 1138-5758, N° 12, 2002, Págs. 227-246, (12), 227–246*.
- Payeras, J. (2002). La transformación en las empresas turísticas. In *Recursos Humanos en Turismo: Un nuevo paradigma* (pp. 93–103). Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Sánchez Cañizares, S., Córdoba., i Vega T. (Universidad de C. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo, (20), 223–249*.
- Valle., i Sánchez, R. (2002). Fundamentos de la dirección estratégica de Recursos Humanos: evolución del pensamiento en estrategia. *Dirección Y Organización, 0(27)*.
- Valverde, M., Calabuig, D., et alt. (2010). Comportament humà en l'organització. In *Persones i organitzacions* (Primera ed, pp. 9–33). Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Universitat de Girona  
**Fundació UdG: Innovació i Formació**