

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

**Guia docent. Habilitats Directives**

<b>Assignatura</b>	<b>Habilitats directives</b>		
<b>Títol</b>	Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics		
<b>Professorat</b>	Lourdes Teixidor, Isabel Carrillo		
<b>Tipus</b>	Obligatòria	<b>Curs acadèmic:</b>	2019-2020
<b>Nº Crèdits</b>	4 ECTS	<b>Idioma:</b>	Català (50%) Castellà (50%)
<b>Hores lectives</b>	32 hores	<b>Període lectiu:</b>	30/03-27/04/2020
<b>Hores de treball autònom</b>	67 hores		

## Descripció de l'assignatura

A més de disposar d'un ampli coneixement del funcionament general de les diferents àrees de gestió dels allotjaments turístics i específic de cadascuna d'elles, els gestors d'allotjaments turístics requereixen una sèrie d'habilitats directives per desenvolupar amb èxit la seva tasca a les organitzacions. Les habilitats més requerides pel sector són la capacitat de lideratge, les habilitats comunicatives, l'organització del treball en equip i l'habilitat per gestionar conflictes i processos de negociació. En aquesta assignatura es desenvoluparan les habilitats directives dels participants mitjançant una metodologia pràctica i basada en l'exposició i gestió de situacions particulars.

## Resultats d'aprenentatge

- Gestionar el temps de treball eficaçment.
- Conèixer els diferents tipus de lideratge i tenir la capacitat d'utilitzar diferents tipus de lideratge per a cada situació.
- Disposar de bones habilitats comunicatives mitjançant l'ús de tècniques d'expressió oral i d'escolta activa.
- Dominar diferents tècniques de *coaching* empresarial.
- Organitzar de manera eficaç el treball en equip.
- Tenir la capacitat de resoldre conflictes i aplicar diverses tècniques de negociació.

## Competències específiques

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

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

CT01: Comunicar-se oralment i per escrit sobre temes de turisme de forma original i creativa, adaptant-se a l'auditori o als destinataris (audiències expertes i no expertes) i utilitzant els suports i/o recursos que fan més eficaces les produccions orals.

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.

CT03: Identificar les pròpies capacitats d'aprenentatge, els contextos on aquestes capacitats es desenvolupen amb més eficàcia i aprofitar al màxim aquestes potencialitats al servei de la pròpia formació, la investigació i la millora professional.

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

## Continguts temàtics

1. **Organització i gestió del treball**
  - a. Concepte d'organització i finalitats.
  - b. La funció directiva.
  - c. La gestió del temps.
2. **Estils de direcció**
  - a. El lideratge situacional.
  - b. Eines i tècniques per a motivar als col·laboradors.
  - c. Tipologies de col·laboradors.
3. **Tècniques d'expressió i argumentació**
4. **Tècniques d'escolta activa**
5. **Gestió de conflictes i tècniques de negociació**
6. **Treball en equip**
  - a. De grup a equip i d'equip a equip d'alt rendiment.
  - b. Fases evolutives.
  - c. Els rols de l'equip de treball.
  - d. Els conflictes.
  - e. Condicions d'èxit en el treball en equip.
  - f. Direcció de reunions.

## 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.
- 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 de manera injustificada la nota de l'assignatura serà No presentat.

### Avaluació única:

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

- 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>Sistema d'avaluació única</i>	<i>% Nota final</i>
<i>Casos d'estudi i Pràctiques</i>	100% (mitjana de totes les activitats proposades)

## Temporalització de la docència

<i>Contingut temàtic</i>	Hores magistrals	Hores pràctiques
1. Tècniques d'expressió i argumentació.	4	4
2. Lideratge situacional.	2	2
3. Tècniques d'escolta activa.	2	2
4. Coaching empresarial, treball en equip i tècniques d'organització..	2	2
5. Gestió de conflictes i tècniques de negociació	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	

## Bibliografia recomanada

- Bravo Hernández, Amanda J (2003 ). *Aprendiendo a relacionarnos asertivamente*. Bogotá: Fe y Alegría
- Caruso, David R. i Salovey, Peter (2005). *El directivo emocionalmente inteligente. La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Madrid: Algaba.
- Covey, S. R. (2009). *Els 7 hàbits de la gent altament efectiva*(Vol. 26). Grupo Planeta (GBS).
- Dolan, Shimon L (cop. 2000 ). *Los 10 mandamientos para la dirección de personas* . Barcelona: Gestión 2000
- Entelman, R. (2002) *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa
- Escudero, Manuel (1998 ). *Técnicas de relajación y autocontrol emocional : curso práctico* . Madrid: TEA.
- Fensterheim, Herbert (DL 1994 ). *No diga sí cuando quiera decir no* (26ª ed.). Barcelona: Grijalbo.
- Hare, Beverly (cop. 2003 ). *Sea asertivo : la manera positiva de comunicarse con eficacia* . Barcelona: Gestión 2000.
- *Human resources in tourism : towards a new paradigm = Recursos humanos en turismo : un nuevo paradigma* (cop. 2002 ). Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Ibáñez, T. (1990) *Aproximaciones a la psicología social*. Barcelona: Sendai.
- Jaworski, Joseph (1999). *Sincronicidad. El camino interior hacia el liderazgo*. Barcelona: Paidós.
- Kelly, Matthew (2008 ). *El Gerente de sueños : la mejor forma de motivar e involucrar a los empleados* . Argentina, [etc.]: Empresa Activa.
- Lee-Ross, Darren (cop. 2010 ). *Human resources and tourism : skills, culture and industry* . Buffalo: Channel View Publications
- Maltz, Maxwell (1971 ). *Psicología del poder de la imagen de sí mismo* (3ª ed.). México: Herrero Hermanos Sucesores.
- Roca, Elia (2005 ). *Cómo mejorar tus habilidades sociales : programa de asertividad autoestima, e inteligencia emocional* (2ª ed., rev.). Valencia: ACDE.

- Sashkin, Marshall (DL 2001 ). *Estilos de influencia* . Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Vinyamata, E. (1999) Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación. Barcelona. Ariel
- Van Dijk, T. (2000) El discurso como interacción social. Barcelona: Gedisa
- Whetten, David A (2000 ). *Developing management skills for Europe* (2nd ed.). [Harlow]: Pearson Education.

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