



Código - Asignatura	580020 – Desarrollo del talento y la diversidad en el turismo				
Tipo	Obligatoria	Créditos	3 ECTS		
Materia	Administración y dirección de empresas				
Responsable de la asignatura	Dr. Jesús Molina				
Presencial	21 horas	Dirigido	29 horas	Autónomo	25 horas

BREVE DESCRIPCIÓN

Las empresas del sector turístico, por sus características específicas, están impregnadas de un componente importante de relaciones interpersonales en las que el personal base se relaciona directamente y de una forma muy especial con el cliente. Por lo que, individuos con diferentes necesidades, se han de relacionar en colectivos humanos cohesionados para conseguir unas determinadas metas para el bien común. Y es por ello que cada vez se hace más necesario que los directivos dominen las competencias básicas de dirección y liderazgo que les permitan relacionarse de una forma adecuada y eficaz, tanto con los distintos niveles jerárquicos de la organización (empleados, mandos intermedios, etc.) como con las personas que conforman la clientela.

La dirección en las empresas turísticas, por su complejidad propia de las empresas de servicios, requiere de muchas y variadas habilidades, pero hay dos que se hacen especialmente importantes: La capacidad para tomar decisiones de una forma rápida, resolutiva y con el menor riesgo posible, ante decisiones y/o problemas poco comunes y la habilidad para presentar propuestas y convencer a los demás sobre conceptos complejos y muchas veces intangibles. Estas habilidades solo se consiguen, mediante análisis de estrategias y entrenamiento, que son los dos componentes que trabajaremos en esta asignatura

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El proceso de aprendizaje diseñado para esta asignatura permite la consecución de los siguientes Resultados de Aprendizaje de Materia:

M01S3- Desarrollar la creatividad y la innovación en la empresa utilizando técnicas y herramientas para generar nuevas ideas y soluciones.

M01S5- Adaptar la cultura corporativa de una empresa en los equipos de trabajo, teniendo en cuenta las habilidades y debilidades de todos los participantes.

M01C8- Integrar consideraciones éticas y sostenibles en el diseño y ejecución de las estrategias empresariales.



Asimismo, estos contribuyen a la consecución de los siguientes Resultados de Aprendizaje de Titulación: *TC01, TC02, TC03, TH02, TH05, TS01, TS03, TS04, TS05, TS06, TS07, TS08, TS09, TS10*. Se pueden consultar todos en [el siguiente enlace](#).

CONTENIDOS TEMÁTICOS

1. Habilidades comunicativas y negociación de conflictos

- 1.1. La negociación eficaz. Tácticas y estrategias
- 1.2. El desarrollo de la negociación
- 1.3. La comunicación en la negociación

2. Herramientas de dirección

- 2.1. Comunicación interpersonal
- 2.2. Comunicación y gestión de equipos
- 2.3. La motivación del equipo
- 2.4. La autoestima profesional
- 2.5. La entrevista de selección

3. Desarrollo de competencias

- 3.1. Inteligencia emocional
- 3.2. Asertividad

4. Retención y desarrollo del talento: Ética y liderazgo

- 4.1. El liderazgo ético
- 4.2. Tipos y formas de liderazgo
- 4.3. Habilidades de liderazgo

METODOLOGÍAS DE APRENDIZAJE

Las metodologías de aprendizaje previstas contemplan una diversidad de procesos entre los que cabe destacar aquellos cognitivos vinculados a la comprensión de los principios del turismo y el sistema turístico global, la inclusión de competencias con un mayor componente de capacidades técnicas; así las actividades y dinámicas, tanto de tipo individual como grupal, asociadas para esta asignatura son las siguientes:

- Clases expositivas
- Estudio de casos
- Debate dirigido
- Ejercicios prácticos
- Aprendizaje basado en problemas



SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del estudiante teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje y los contenidos de cada asignatura. Dada la naturaleza de este programa, una parte importante del aprendizaje se basa en la participación activa de los(as) estudiantes durante las sesiones. Por este motivo, la asistencia a un mínimo del 80% de las sesiones, se considera obligatoria. En cada sesión, el/a estudiante deberá firmar el control de asistencia durante la sesión.

Los estudiantes pueden escoger entre la evaluación continua o la evaluación única:

Evaluación Continua: el proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado a través de un seguimiento continuo de las actividades realizadas por los estudiantes durante el semestre y una evaluación individual final. Los estudiantes deben asistir como mínimo al 80% de las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

Evaluación Única: aquellos estudiantes que no pueden asistir regularmente a clase pueden escoger ser evaluados a través de la evaluación única. El proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado mediante la evaluación de todas las actividades y una prueba individual final.

Para acogerse en esta modalidad hace falta solicitarlo a través del apartado de evaluación del Campus Virtual dentro de los primeros 15 días desde el inicio de la asignatura.

La planificación de las actividades de evaluación será pública para los estudiantes desde la fecha de inicio de la asignatura.

Actividades	Tipo	Continuada	Única	Semana de entrega ¹
Employee engagement	Grupal	60%	40%	2ª semana
Examen Final	Individual	40%	60%	Semana de examen
Total		100%	100%	

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota final mínima de "5", siempre y cuando el estudiante haya realizado la prueba/s o trabajo/s individuales establecidos en la asignatura. Esta prueba/s o trabajo/s final deben estar calificadas con un mínimo de "4" para poder calcular la media de todas las actividades de evaluación realizadas durante el curso.

Revisión y Reevaluación de la Asignatura

¹ La semana de entrega es una estimación que está sujeta a cambios que puedan surgir a raíz de posibles modificaciones en la planificación o las circunstancias del plan de estudios.



El estudiante tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje. El periodo de revisión es público y se encuentra disponible en el apartado de evaluación de la asignatura, en el campus virtual de la misma. Es deber del/a estudiante, leer y entender los procesos de revisión y reevaluación de la asignatura. Todas las solicitudes de revisión, deben seguir el proceso establecido en tiempo y forma. Cualquier solicitud de revisión fuera del proceso establecido no se considerará estimada.

Si el estudiante no consigue lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación de asignatura será imprescindible haber obtenido una calificación final de la asignatura entre "4-4.9", y haberse presentado a la prueba/s o trabajo/s finales individuales del curso.

El proceso de reevaluación sólo implicará modificación del acta de calificación final en caso de que la nueva prueba de evaluación sea aprobada y, en cualquier caso, la calificación máxima será de "5". Esta calificación hará media con el resto de calificaciones de las actividades de evaluación que haya realizado el estudiante durante el período lectivo correspondiente, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos en cada asignatura, configurando la nota final de la asignatura.

COPIA Y PLAGIO

Sin perjuicio de otros que se consideren oportunos y de acuerdo con la normativa vigente de disciplina académica, las irregularidades cometidas por un estudiante que puedan dar lugar a una variación de la calificación se valorarán con nota cero (0). Las actividades de evaluación clasificadas de esta forma y por este procedimiento no serán recuperables. Estas irregularidades incluyen, entre otras:

- La copia total o parcial de una práctica, informe o cualquier otra actividad de evaluación.
- Dejar que otros copien el examen/trabajo.
- Presentar un trabajo en grupo que no haya sido realizado completamente por los miembros del grupo.
- Presentar como propios aquellos materiales elaborados por un tercero, aunque sean traducciones o adaptaciones, y en general, obras con elementos no originales y exclusivos del estudiante.***
- Disponer de dispositivos de comunicación (como teléfonos móviles, relojes inteligentes, etc.) accesibles durante las pruebas de evaluación teórica - prácticas individuales (exámenes).

*** La Inteligencia Artificial es considerada como un tercero

FUENTES DE INFORMACIÓN

AMORÓS, DÍAZ, L. (2007). Toma de decisiones para negocios: casos prácticos, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007a/



ANTHONY ROBBINS. Poder sin Límites. Ed. Grijalbo

BAYON MARINE, F.; GARCÍA ISA, I. (1997). Gestión de Recursos Humanos: Manual para técnicos en empresas turísticas. Síntesis, Madrid

BLANCHARD Y O'CONNOR. La dirección por valores. Ed. 2000 BIBLIOTECA DEUSTO DE DESARROLLO PERSONAL. Las cualidades personales más necesarias en la empresa. Ed. Deusto, Bilbao

CÁRDENAS TABARES, F. Comercialización del Turismo. Ed. Trillas

PORTOCARRERO, F. (2003). La escritura rentable. Ediciones SM

GARCÍA CARBONELL, R. (2006). Presentaciones efectivas en público. Ed. Edad, Madrid

MANCHESTER OPEN LEARNING (1993). Cómo hacer presentaciones eficaces. Gestión 2000, Barcelona

MONTES ALONSO, M.J. Selección de Personal

MORGAN, N. (2004). Conquistando la audiencia. Barcelona: Deusto

MORALES, C. J. (2001). Guía para hablar en público. Alianza, Madrid

NAISDAT, I. (2004). Hablar sin miedo. Oniro, Barcelona

PARDO, L. Y VALDES, T. (2003). Decisiones Estratégicas. Ed. Díaz de Santos S.A.

ROBBINS, S.P. (1994). Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. México: Prentice Hall.

ROEBUCK, C. (2000). Comunicación Eficaz (Empresa y desarrollo personal). Blume Empresa, Barcelona

SERRANO, S. (2004). El regalo de la comunicación. Anagrama, Barcelona

URPÍ, M (2004). Aprender comunicación no verbal. Paidós, Barcelona

VV.AA. La toma de decisiones en las empresas AAVV. Ed. Tapia-Libros S.A.

Singh, N., Hu, C., & Roehl, W. S. (2007). Text mining a decade of progress in hospitality human resource management research: Identifying emerging thematic development. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), 131–147. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2005.10.002>

Russen, M., Dawson, M., & Madera, J. M. (2021). Gender diversity in hospitality and tourism top management teams: A systematic review of the last 10 years. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102942. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2021.102942>



Pham, N. T., Tučková, Z., & Chiappetta Jabbour, C. J. (2019). Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study. *Tourism Management*, 72, 386–399. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2018.12.008>

Chang, S., Gong, Y., & Shum, C. (2011). Promoting innovation in hospitality companies through human resource management practices. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 812–818. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2011.01.00>