

PROGRAMA CURSO: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL PARA TURISMO

I Semestre, 2016

Datos Generales

Sigla: TE0408

Nombre del curso: Administración de Personal para Turismo

Tipo de curso: Presencial

Número de créditos: 2

Número de horas semanales presenciales: 3 horas

Número de horas semanales de trabajo independiente del estudiante: 4 horas

Requisitos: Ninguno

Correquisitos: Ninguno

Ubicación en el plan de estudio: Sexto Nivel

Horario del curso: Miércoles 8 a 10:50

Suficiencia: No incluye.

Tutoría: No incluye.

Datos del Profesor

Nombre: M.Sc Marco V. Soto Calderón

Correo Electrónico: marcos.sotocalderon@ucr.ac.cr

Horario de Consulta: Lunes de 13:00 a las 15:00 horas.

1. Descripción del curso

La Dirección de Recursos Humanos juega un papel estratégico y primordial para cualquier empresa que desee competir en cualquier mercado globalizado, la industria turística no escapa a esa realidad, por ende, se hace menester contar con personal capacitado, motivado y remunerado con la finalidad de alcanzar los objetivos programados por las empresas turísticas.

Profundizar en la gestión y la administración de los recursos humanos es hablar de personas, de puestos de trabajo, jerarquías, beneficios y compensaciones que las organizaciones otorgan a sus colaboradores. De hecho, toda dirección de recursos humanos juega un papel estratégico para alcanzar los objetivos programados por las organizaciones empresariales, principalmente cuando se trata de entidades pertenecientes al sector servicios, como es el turismo.

Por ello, el objetivo principal de este curso es ofrecer al estudiante los conceptos y funciones del área de recursos humanos en las organizaciones de índole turística, con la finalidad de que el alumno adquiera los conocimientos básicos sobre esta función directiva en la empresa, sea un hotel, restaurante, aerolínea o, bien, una reclutadora especialista en servicios turísticos, como es el caso de Swissport presente en Costa Rica.

De igual modo, el estudiante debe aprender a relacionar la realidad empresarial con los conceptos vistos en clase, de tal forma, que logre interiorizar la importancia que tienen los recursos humanos para la buena gestión como futuro profesional en el sector turístico.

2. Objetivo General

Analizar desde una perspectiva general los principios de los recursos humanos en el sector turístico con la finalidad que el estudiantado logre evidenciar su importancia y aplicabilidad como futuro profesional.

3. Objetivos específicos

Inferir la situación del empleo en el sector turístico costarricense y el relevante papel que juegan los recursos humanos como estrategia de inserción laboral.

Comprender los principales enfoques y teorías en los recursos humanos para la administración de personal en turismo.

Explicar la evolución en el tiempo así como el desarrollo de los diferentes departamentos en recursos humanos en los prestadores de servicios turísticos.

4. Contenidos

Tema 1: Introducción a la dirección de recursos humanos

- 1.1. Principios básicos en recursos humanos.
- 1.2. Teoría y práctica en los recursos humanos.
- 1.3. Evolución y gestión del departamento de los recursos humanos.
- 1.4. La dirección de recursos humanos en la empresa turística.

Tema 2: Evolución de los recursos humanos en el sector turístico

- 2.1. Evolución de los recursos humanos.
- 2.2. Retos y tendencias en recursos humanos en el turismo.
- 2.3. La dirección estratégica en los recursos humanos.

Tema 3: Planificación y análisis de puestos en el sector turístico

- 3.1. La planificación de recursos humanos
- 3.2. Sistemas de información de recursos humanos orientados al sector turístico.
- 3.3. Diseño y análisis de puestos del trabajo en el sector turístico.

Tema 4: Reclutamiento, selección del personal para turismo

- 4.1. Reclutamiento y selección.
- 4.2. La profesionalización en el reclutamiento y selección del personal.
- 4.3. Perfil del trabajador en el sector turístico.

Tema 5: Formación y desarrollo de las carreras profesionales en el turismo.

- 5.1. La formación: conceptos generales.
- 5.2. Diagnóstico de las necesidades de formación.
- 5.3. Elaboración, ejecución de un plan de formación para el sector turístico.
- 5.4. Desarrollo de carrera profesional en turismo.

Tema 6: Motivación y Liderazgo en el sector turístico

- 6.1. Teorías de la motivación.
- 6.2. La retribución económica como factor motivador.
- 6.3. Retención del personal: estrategias y modelos.
- 6.4. Dirección y Liderazgo.

5. Metodología

Con la finalidad de que las y los estudiantes contribuyan de forma crítica y propositiva a la comprensión y mejoramiento de la administración de personal en la actividad turística en Costa Rica, mediante la aplicación de conocimientos, herramientas y habilidades; el curso se propone, con una metodología, en los siguientes aspectos:

Conocimientos y teorías básicas que fundamenten la administración de los recursos humanos como pilar para la gestión en la empresa turística.

Análisis crítico por parte del estudiante de la importancia del recurso humano en el éxito de las empresas orientadas a los servicios turísticos.

Fundamentos prácticos en cuanto al abordaje del concepto de administración de recursos humanos, funciones de la gestión del personal, como son la planificación y provisión de recursos humanos, la incorporación del personal y gestión de la carrera profesional, así como la formación, la evaluación del personal, la valoración de tareas y la administración de salarios y compensaciones, todo ello haciendo referencia a las particularidades de la empresa turística.

Trabajo colaborativo en el que los estudiantes contribuyen con sus pares, desde su reflexión y experiencias, en el desarrollo de los procesos del curso y una coevaluación.

Asimismo, se desarrollan de las clases magistrales por parte del docente donde se abordan las distintas teorías, conceptos y casos ambientados a la industria turística, con la finalidad de que el alumno logre interiorizar la importancia de conocer y resolver casos aplicados específicamente a la administración del personal en turismo.

Con respecto al trabajo de investigación consistirá en plantear una propuesta de mejora al departamento de recursos humanos de los sitios que se visitaran en la gira, los cuales son:

Hotel Courtyard Marriott.
Hotel DoubleTree by Hilton Cariari.
Swissport Ground Handling.

Por lo tanto, el trabajo debe presentarse de forma escrito con las distintas secciones que toda investigación debe de contener a saber: introducción, justificación, planteamiento, desarrollo y la propuesta en base a los hallazgos encontrados al momento de hacer la vista, utilizando la técnica o instrumento de observación, entrevista a expertos, revisión bibliográfica, entre otras.

Finalmente, los casos de estudio se van a resolver en clase a lo largo del curso. Los casos van a ser 3 con un valor de 5% cada, se desarrollan en grupo y se entregará al docente en un documento escrito a la semana siguiente de su realización.

6. Evaluación

<i>Descripción</i>	<i>Porcentaje</i>
Participación y asistencia a clases	10%
Pruebas escritas presenciales (2)	50%
Trabajo de investigación en grupo (Teórica 15%, Oral 10%)	25%
Análisis de casos (3)	15%
Total:	100%

Consideraciones sobre la evaluación

Asistencia y puntualidad a clase.

La asistencia al curso es obligatoria, si el estudiante se ausenta a la clase, es responsabilidad del mismo de ponerse al día en su trabajo. Si un estudiante se ausenta injustificadamente a tres lecciones o más, del total de lecciones del en un ciclo lectivo, se le puede dar de baja administrativa.

El estudiante puede justificar una ausencia debido a una emergencia o enfermedad, entregando al profesor la prueba necesaria que demuestre la razón de su ausencia.

Con respecto a la puntualidad en clase, el profesor puede penalizar a los estudiantes que lleguen tarde o se retiren antes de concluida la sesión. Tres tardías son una ausencia y las tardías no se pueden justificar.

Todos los trabajos deben presentarse en forma escrita, estructurado, tipo de letra Arial 11 y 1,5 de espacio. No se aceptan fuentes de Wikipedia, Rincón de Vago, Buenas Tareas, Blogs, etc. Asimismo, de utilizar APA 6.

Los casos, así como, la presentación oral y defensa de la propuesta se van a evaluar a través de rúbricas o lista de cotejo, las cuales se adjuntan al programa académico.

El acceso a los materiales, se va a llevar a cabo mediante la Plataforma de Mediación Virtual (METICS). La clave para que los estudiantes se matriculen al curso será proporcionada en primer día de clases.

7. Cronograma

Plan de Trabajo / Primer Semestre 2016		
Semana	Fecha	Plan de Trabajo
1	9 de marzo	Revisión y socialización del programa académico. Explicación del trabajo de investigación y la gira. Tema 1: Introducción a la dirección de recursos humanos 1.1. Principios básicos en recursos humanos. 1.2. Teoría y práctica en los recursos humanos para el Turismo.
2	16 de marzo	1.3. Evolución y gestión del departamento de los recursos humanos. 1.4. La dirección de recursos humanos en la empresa turística. Proyección de la película: Ressources humaines (recursos humanos) es una película franco-británica filmada en el año 1999 dirigida por Laurent Cantet. Análisis y debate en clase.
3	23 de marzo	Feriado. Semana Santa.
4	30 de marzo	Tema 2: Evolución de los recursos humanos en el sector turístico 2.1. Evolución de los recursos humanos.

		2.2. Retos y tendencias en recursos humanos en el turismo. 2.3. La dirección estratégica en los recursos humanos.
5	6 de abril	<i>Análisis de caso: Didalia gestión sociocultural del mediterráneo, S.L.L: Cambio estratégico de la organización en los recursos humanos.</i> Se desarrolla en grupos, asimismo, se presenta en documento por escrito al docente el mismo día o a la semana siguiente. Valor 5% de la nota final.
6	13 de abril	Clase magistral: Tema 3: Planificación y análisis de puestos en el sector turístico 3.1. La planificación de recursos humanos 3.2. Sistemas de información de recursos humanos orientados al sector turístico. 3.3. Diseño y análisis de puestos del trabajo en el sector turístico.
7	20 de abril	Clase magistral: Tema 4: Reclutamiento, selección del personal para turismo 4.1. Reclutamiento y selección. 4.2. La profesionalización en el reclutamiento y selección del personal. 4.3. Perfil del trabajador en el sector turístico.
8	27 de abril	Primer examen Parcial
9	4 de mayo	Clase magistral: Tema 5: Formación y desarrollo de las carreras profesionales en el turismo. 5.1. La formación: conceptos generales. 5.2. Diagnóstico de las necesidades de formación.
10	11 de mayo	Segundo caso: <i>Empresa de Turismo Indígena Wanamei SAC (Ecoturismo Wanamei).</i> Revisión de conceptos sobre la importancia de la planificación y la especialización del mismo.
11	18 de mayo	Gira de estudio: Visita al Hotel Courtyard Marriott. Hotel DoubleTree by Hilton Cariari y Swissport Ground Handling. Información para el trabajo de investigación, aplicación de los instrumentos de investigación.
12	25 de mayo	5.3. Elaboración, ejecución de un plan de formación para el sector turístico. 5.4. Desarrollo de carrera profesional en turismo. Tercer caso: <i>Sol Melía Hotels & Resorts. Análisis de la carrera profesional.</i>

13	1 de junio	Tema 6: Motivación y Liderazgo en el sector turístico 6.1. Teorías de la motivación.
14	8 de junio	6.3. Retención del personal: estrategias y modelos. 6.4. Dirección y Liderazgo.
15	15 de junio	Presentación y defensa del trabajo de investigación.
16	22 de junio	Examen Final.
17	29 de junio	Entrega de promedios finales.

9. Rúbricas

Análisis de casos

Calificación	Descripción
Excelente (95-10)	Expone en forma clara, precisa y concisa el caso en estudio. El documento escrito del caso plantea ampliamente alternativas de solución, al problema del tema en estudio. El reporte del caso es presentado de una manera ordenada y muy clara y manifiesta los marcos teóricos pertinentes. El relato del caso demuestra pleno entendimiento y análisis que resalta puntos importantes del tema tratado. El caso expuesto posibilita ampliamente la aplicación y enriquecimiento de los conocimientos que se han aprendido en clase. El caso establece relaciones pertinentes entre los contenidos revisados en clase y la vida cotidiana, así como, lo interiorizado a lo largo de la carrera. El documento escrito es ampliamente ilustrado y la participación activa de los estudiantes o equipo siempre fue cooperativa durante el desarrollo del caso expuesto. Los conceptos y temas abordados en el desenlace son muy claros, definen y ayudan al entendimiento del funcionamiento del caso.
Notable (94-80)	Presentación a tiempo y preparación en forma clara el escenario de la exposición escrita del caso, asimismo, plantea ampliamente alternativas de solución, son muy claras y apoyan a la solución del problema del tema. El relato del caso demuestra entendimiento y dominio del tema que se pretende explorar. El reporte del caso es presentado y manifiesta claridad de los marcos teóricos pertinentes. El relato del caso permite entender los puntos de vista y resalta aspectos importantes del tema tratado. El caso expuesto posibilita ampliamente la aplicación y enriquecimiento de los conocimientos que se han aprendido en clase. El caso establece medianamente relaciones entre los contenidos revisados en clase y la vida cotidiana. El documento escrito ilustra y la participación activa de los estudiantes o equipo se observa medianamente cooperativa durante el desarrollo del caso. Los conceptos y temas abordados en el desenlace del caso son claros, y ayudan al entendimiento del funcionamiento del mismo.

Bueno (79-70)	Presentaron con retraso o hubo confusiones en la preparación del escenario del documento del caso, la presentación del caso es poco claro pero ayuda a la solución del problema del tema. Se instruye y se demuestra con poco entendimiento y dominio del tema que se pretende explorar. El reporte del caso es presentado de una manera ordenada y poca clara y manifiesta deficiencias los marcos teóricos pertinentes. El caso expuesto tiene limitaciones para la aplicación y enriquecimiento de los conocimientos que se han aprendido en clase. El caso establece poca relación entre los contenidos revisados en clase y la vida
------------------	--

	cotidiana. El formato escrito fue limitado para la demostración del caso y la participación del estudiante o equipo y necesita motivación para mantenerse activo durante el desarrollo del caso. Los conceptos y temas abordados en el desenlace del caso dificultan el entendimiento del funcionamiento del caso.
Desempeño Insuficiente (69-60).	Los alumnos presentaron con retraso y no hubo la preparación del escenario de la exposición del caso por escrito. La exposición del caso es deficiente, insuficiente y hay dificultades para dar solución al problema del tema. No hay claridad en la instrucción del tema expuesto y se dificulta su comprensión. El reporte del caso es presentado incompleto y no manifiesta todos los marcos teóricos pertinentes. El relato del caso demuestra un entendimiento muy limitado de los conceptos del tema tratado. El formato escrito, fue limitado para la demostración del caso y la participación del estudiante o equipo fueron deficientes durante el desarrollo y presentación del caso. Los conceptos y temas abordados en el desenlace del caso no tuvieron congruencia y dificultad en el entendimiento del funcionamiento del caso y su solución.

Rúbrica para la presentación y defensa oral de la propuesta.

0-No Cumplió 1-Deficiente 2-Regular 3-Bueno 4-Muy Bueno 5-Excelente

CRITERIOS	0	1	2	3	4	5	PTS
1. Realiza una introducción efectiva del tema.							
2. Identifica el propósito, los objetivos e ideas principales que se incluyen en la presentación.							
3. La presentación es organizada y coherente y puede seguir con facilidad y entendimiento por parte del docente.							
4. Los alumnos demuestran dominio del tema al explicar con propiedad el contenido y no incurre en errores.							
5. Las ideas y argumentos de la presentación están bien fundamentados en los recursos presentados, consultados o discutidos en clase.							
6. Se utiliza un lenguaje apropiado con corrección sintáctica y gramatical							
7. El resumen de los puntos principales y la presentación de las conclusiones es claro y apropiado a la propuesta.							
8. Se cumple los objetivos o propósitos anunciados en la introducción.							
9. La presentación es interesante, amena y esboza argumentos sólidos relacionados a los recursos humanos en turismo.							
10. La presentación demuestra creatividad							
11. La dicción es clara, sin muletillas o barbarismos y expresa un tono adecuado.							
12. Proyección efectiva, postura corporal adecuada, y manejo de la clase.							
13. Capta la atención e interés de la clase, asimismo, promueve su participación.							
14. Uso efectivo de las tecnologías lo cual facilita la comprensión de la propuesta por parte de la clase.							
15. Cumple con el tiempo asignado, no se extiende demasiado no es demasiado breve.							

10. Bibliografía

Gallego, M.A; y Casanueva, C. (2016). *Dirección y organización de empresas turísticas*. Madrid: Ediciones Pirámide.

García, I. (2013). *Gestión de recursos humanos en las empresas turísticas*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Pérez, M. A. (2009). Procedimiento para determinar los indicadores de la actitud hacia la calidad en los trabajadores del turismo. *Retos Turísticos*. No. 3, Vol. 6, Año 2007. Cuba: Universidad de Matanzas. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Otras referencias

Fayos-Solà, E; Muñoz- Mazón, A.I; y Fuentes- Moraleda, L. (2012). Turismo como instrumento de desarrollo: Una visión alternativa desde factores humanos, sociales e institucionales. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 10 (5) 437-449. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88124507001>

Thomas-Enders, W; Fernández de Macedo, R; y Fonseca de Almeida-Medeiros, V C; (2012). Factores humanos que influyen en el éxito o fracaso del turismo ambientalmente sustentable. Percepción de los gestores públicos en el Polo Costa das Dunas de Rio Grande do Norte- Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21 (6) 1433-1455. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725030005>