

# **Escuela Universitaria de Turismo Iriarte**

## **Grado en Turismo (IRIARTE)**

### **GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :**

#### **Habilidades psicosociales para el desempeño profesional del turismo (2019 - 2020)**

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Asignatura:</b> Habilidades psicosociales para el desempeño profesional del turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Código:</b> 509430902 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro: <b>Escuela Universitaria de Turismo Iriarte</b></li> <li>- Lugar de impartición: <b>Escuela Universitaria de Turismo Iriarte</b></li> <li>- Titulación: <b>Grado en Turismo (IRIARTE)</b></li> <li>- Plan de Estudios: <b>2009 (Publicado en 2009-11-25)</b></li> <li>- Rama de conocimiento: <b>Ciencias Sociales y Jurídicas</b></li> <li>- Itinerario / Intensificación:</li> <li>- Departamento/s: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Economía y Empresa</b></li> <li><b>Marketing</b></li> </ul> </li> <li>- Área/s de conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Economía y Empresa</b></li> <li><b>Marketing</b></li> </ul> </li> <li>- Curso: <b>4</b></li> <li>- Carácter: <b>Optativa</b></li> <li>- Duración: <b>Segundo cuatrimestre</b></li> <li>- Créditos ECTS: <b>6,0</b></li> <li>- Modalidad de impartición: <b>Presencial</b></li> <li>- Horario: <b>Enlace al horario</b></li> <li>- Dirección web de la asignatura: <b><a href="http://www.iriarteuniversidad.es">http://www.iriarteuniversidad.es</a></b></li> <li>- Idioma: <b>Castellano</b></li> </ul> |                          |

## 2. Requisitos para cursar la asignatura

Haber superado la asignatura de Gestión de recursos humanos en la empresa turística

## 3. Profesorado que imparte la asignatura

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profesor/a Coordinador/a:</b> JAVIER MENDOZA JIMENEZ                                                                                                                                                                                                                          |
| - Grupo:                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>General</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre: <b>JAVIER</b></li> <li>- Apellido: <b>MENDOZA JIMENEZ</b></li> <li>- Departamento: <b>Dirección de Empresas e Historia Económica</b></li> <li>- Área de conocimiento: <b>Organización de Empresas</b></li> </ul> |

#### Contacto

- Teléfono 1: **922317081**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **jmendozj@ull.es**
- Correo alternativo:
- Web: **<http://www.campusvirtual.ull.es>**

#### Tutorías primer cuatrimestre:

| Desde                | Hasta | Día       | Hora inicial | Hora final | Localización                                    | Despacho |
|----------------------|-------|-----------|--------------|------------|-------------------------------------------------|----------|
| Todo el cuatrimestre |       | Lunes     | 15:00        | 17:00      | Escuela Universitaria de Turismo Iriarte - EUTI | 1 al 4   |
| Todo el cuatrimestre |       | Miércoles | 15:00        | 17:00      | Escuela Universitaria de Turismo Iriarte - EUTI | 1 al 4   |

Observaciones:

#### Tutorías segundo cuatrimestre:

| Desde                | Hasta | Día       | Hora inicial | Hora final | Localización                                    | Despacho |
|----------------------|-------|-----------|--------------|------------|-------------------------------------------------|----------|
| Todo el cuatrimestre |       | Lunes     | 15:00        | 17:00      | Escuela Universitaria de Turismo Iriarte - EUTI | 1 al 4   |
| Todo el cuatrimestre |       | Miércoles | 15:00        | 17:00      | Escuela Universitaria de Turismo Iriarte - EUTI | 1 al 4   |

Observaciones:

#### 4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Optativa**

Perfil profesional: **Administración y gestión de empresas. Viajes, turismo, ocio**

#### 5. Competencias

Competencias específicas

**CE25.2** - 25.2 Conocer las herramientas que ayudan a optimizar la contribución del capital humano en las organizaciones  
**CE13.3** - 13.3 Conocer las principales técnicas de comunicación aplicables a las organizaciones turísticas  
**CE13.2** - 13.2 Conocer las principales técnicas de negociación  
**CE13.1** - 13.1 Conocer los elementos y flujos del proceso de comunicación  
**CE12.2** - 12.2 Conocer los conceptos y herramientas más actuales de planificación, organización, dirección, coordinación y control

#### Competencias Generales

**CG12** - ) los distintos tipos de entidades turísticas  
**CG13** - Manejar técnicas de comunicación  
**CG25** - Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas

#### Competencias Básicas

**CB1** - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de textos avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos de la vanguardia de su campo de estudios  
**CB2** - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vacación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio  
**CB3** - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética  
**CB4** - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado  
**CB5** - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

## 6. Contenidos de la asignatura

### Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

#### CONTENIDOS TEÓRICOS

##### TEMA 1. INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO CIENTÍFICO DE LOS GRUPOS.

- 1.1. El estudio científico de los grupos desde la perspectiva de Psicología Social
- 1.2. El papel del grupo en la formación del individuo: Identidad y Autoestima

##### TEMA 2. EL FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS.

- 2.1. Concepto, tipos y estructura de los grupos
- 2.2. Formación y desarrollo de los grupos
- 2.3. La dinámica grupal

##### TEMA 3. HABILIDADES SOCIALES EN CONTEXTOS PROFESIONALES.

- 3.1. Concepto y tipos de habilidades sociales
- 3.2. Componentes de las habilidades sociales

### 3.3. Evaluación de las habilidades sociales

#### TEMA 4. HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN.

- 4.1. ¿Qué es la comunicación?
- 4.2. Función de la comunicación
- 4.3. Elementos y tipos de comunicación. La comunicación en las organizaciones
- 4.4. Estilos de comunicación

#### TEMA 5. HABILIDADES PARA EL AFRONTAMIENTO Y LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 5.1. Noción de conflicto. Fases.
- 5.2. Estilos de afrontamiento de los conflictos
- 5.3. Técnicas de resolución de conflictos

#### CONTENIDOS PRÁCTICOS

- PRACTICA 1. Introducción a la Dinámica de grupos y técnicas de trabajo grupal
- PRACTICA 2. Técnicas de presentación grupal
- PRACTICA 3. Técnicas de toma de decisiones por consenso
- PRACTICA 4. Técnicas de comunicación
- PRACTICA 5. Técnicas de resolución de conflictos

#### Actividades a desarrollar en otro idioma

## 7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

### Descripción

#### Clases teóricas y prácticas

- Lección magistral/método expositivo
- Seminarios (en pequeño o gran grupo)
- Trabajo individual y/o grupal (sesiones de trabajo supervisadas en las que los estudiantes trabajan en un objetivo común)
- Estudio personal (preparación de trabajos/proyectos/informes, búsqueda de documentación, preparación de pruebas, exámenes, etc.)
- Evaluación (pruebas escritas, orales, prácticas, etc, utilizadas en la evaluación el progreso de los estudiantes)
- Tutoría (periodo de instrucción en el que interactúan profesor y estudiante con el objetivo de revisar y discutir materiales y temas presentados en clase)
- Exposiciones, debates y presentación de trabajos y proyectos (supervisados por el profesor, desarrollados ante un público especializado o no especializado)
- Salidas de campo, visitas a empresas e instituciones públicas que permitirán al alumnado adquirir las competencias profesionales propias del campo del Turismo.

#### Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

| Actividades formativas | Horas presenciales | Horas de trabajo autónomo | Total horas | Relación con competencias |
|------------------------|--------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|
|------------------------|--------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|

|                                                                                   |       |       |        |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clases teóricas                                                                   | 22,50 | 32,25 | 54,75  | [CB5], [CB4], [CB3],<br>[CB2], [CB1], [CE25.2],<br>[CE13.3], [CE13.2],<br>[CE13.1], [CE12.2],<br>[CG12], [CG13],<br>[CG25] |
| Clases prácticas (aula /<br>sala de<br>demostraciones /<br>prácticas laboratorio) | 31,25 | 39,25 | 70,5   | [CB5], [CB4], [CB3],<br>[CB2], [CB1], [CE25.2],<br>[CE13.3], [CE13.2],<br>[CE13.1], [CE12.2],<br>[CG12], [CG13],<br>[CG25] |
| Realización de<br>seminarios u otras<br>actividades<br>complementarias            | 3,25  | 5,00  | 8,25   | [CB5], [CB4], [CB3],<br>[CB2], [CB1], [CE25.2],<br>[CE13.3], [CE13.2],<br>[CE13.1], [CE12.2],<br>[CG12], [CG13],<br>[CG25] |
| Estudio/preparación de<br>clases teóricas                                         | 0,00  | 5,50  | 5,5    | [CB5], [CB4], [CB3],<br>[CB2], [CB1], [CE25.2],<br>[CE13.3], [CE13.2],<br>[CE13.1], [CE12.2],<br>[CG12], [CG13],<br>[CG25] |
| Estudio/preparación de<br>clases prácticas                                        | 0,00  | 3,50  | 3,5    | [CB5], [CB4], [CB3],<br>[CB2], [CB1], [CE25.2],<br>[CE13.3], [CE13.2],<br>[CE13.1], [CE12.2],<br>[CG12], [CG13],<br>[CG25] |
| Preparación de<br>exámenes                                                        | 0,00  | 4,50  | 4,5    | [CB5], [CB4], [CB3],<br>[CB2], [CB1], [CE25.2],<br>[CE13.3], [CE13.2],<br>[CE13.1], [CE12.2],<br>[CG12], [CG13],<br>[CG25] |
| Realización de<br>exámenes                                                        | 3,00  | 0,00  | 3,0    | [CB5], [CB4], [CB3],<br>[CB2], [CB1], [CE25.2],<br>[CE13.3], [CE13.2],<br>[CE13.1], [CE12.2],<br>[CG12], [CG13],<br>[CG25] |
| Total horas                                                                       | 60,00 | 90,00 | 150,00 |                                                                                                                            |
| Total ECTS                                                                        |       |       | 6,00   |                                                                                                                            |

## 8. Bibliografía / Recursos

### Bibliografía Básica

Alcover de la Hera, C. M; Martínez Íñigo, D.; Rodríguez Mazo, F. y Domínguez Bilbao, R. (2004). Introducción a la Psicología del Trabajo. Madrid. McGraw- Hill.

Álvaro, J.L. y Garrido, A. (2007). Psicología social: Perspectivas psicológicas y sociológicas. Madrid: McGraw-Hill.

Buendía, J. (2001). Empleo, Estrés y Salud. Madrid. Pirámide.

Casanueva Rocha, C.; García del Junco, J.; Caro González, F. J. (2000). Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Madrid. Pirámide.

Gil Rodríguez, F. y García Sáiz, M. (1993). Habilidades de Dirección en las Organizaciones. Salamanca. Eudema.

Guillén Gestoso, C. y Guil Bozal, R. (2000). Psicología del Trabajo para las relaciones laborales. Madrid. McGraw Hill.

Hogg, M. A. y Vaughan, G. M. (2010). Psicología Social. Madrid. Panamericana.

Newstrom, J.W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México. McGraw-Hill.

Morales, J.F.; Moya, M.; Gaviria, E.; Cuadrado, I. (2007). Psicología social. Madrid: McGraw-Hill.

Myers, D. G. (2011). Psicología. Madrid: McGraw-Hill

Quiles del Castillo, M.N.; Marichal García, F. y Betancort García, V. (2000). Psicología Social: Procesos intrapersonales. Madrid: Pirámide.

Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G.R. y Olson, J.M. (2003). Psicología Social. Madrid. Thomson.

### Bibliografía Complementaria

### Otros Recursos

Documentación teórica y aplicada para cada tema disponible a través del aula virtual de la asignatura.

## 9. Sistema de evaluación y calificación

### Descripción

La evaluación consta de dos itinerarios, evaluación continua y evaluación final única.

La evaluación continua requiere un 80% de asistencia a clase. La evaluación continua consta de dos pruebas de evaluación. Una tendrá lugar hacia la mitad del cuatrimestre según calendario indicado por el Centro. La otra tendrá lugar en convocatoria oficial.

Los pesos de la evaluación son los siguientes:

Pruebas Liberatorias durante el cuatrimestre: 55%.

Trabajo Grupal o Individual: 20%

Examen Final en Convocatoria Oficial: 25%

Evaluación no presencial o única: se considera únicamente la realización del examen, en cuyo caso éste pasa a valer un 100% de la calificación. Se aplicará cuando no se supere en primera convocatoria la evaluación continua, o cuando el alumno renuncie a ello al inicio del cuatrimestre.

#### Estrategia Evaluativa

| Tipo de prueba                                        | Competencias                                                                                            | Criterios                                                                    | Ponderación |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Pruebas objetivas                                     | [CE25.2], [CE13.3],<br>[CE13.2], [CE13.1],<br>[CE12.2], [CG13],<br>[CB4], [CB3], [CB5],<br>[CB1], [CB2] | Contestar preguntas de respuesta cerradas sobre el contenido del temario.    | 60,00 %     |
| Trabajos y proyectos                                  | [CE13.3], [CE13.2],<br>[CE13.1], [CG12],<br>[CB4], [CB3], [CB5],<br>[CB1], [CB2]                        | Cumplir con los requisitos exigidos en los trabajos, corrección en lenguaje. | 30,00 %     |
| Pruebas de ejecuciones de tareas reales y/o simuladas | [CE25.2], [CE13.3],<br>[CE13.2], [CE13.1],<br>[CG12], [CG13],<br>[CG25]                                 | Visitas a campo y charlas de profesionales                                   | 10,00 %     |

### 10. Resultados de Aprendizaje

- Manejar técnicas de comunicación interpersonal. Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
- Resolución de problemas interpersonales.
- Habilidades psicosociales para la toma de decisiones. Trabajo en equipo y liderazgo. Habilidades en las relaciones interpersonales.

### 11. Cronograma / calendario de la asignatura

#### Descripción

El cronograma que se presenta a continuación tiene carácter GENERAL Y ORIENTATIVO. Podrá ser modificado bien por detectarse la necesidad de ahondar en alguno de los temas y/o de las actividades prácticas, bien por causas sobrevenidas que escapen al control del profesorado de esta asignatura.

La distribución de los temas por semana es igualmente orientativa, puede sufrir cambios según las necesidades de organización docente del profesorado, del curso y/o del centro.

#### Segundo cuatrimestre

| Semana     | Temas  | Actividades de enseñanza aprendizaje                                                                                                 | Horas de trabajo presencial | Horas de trabajo autónomo | Total |
|------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|
| Semana 1:  | TEMA 1 | Introducción general a la asignatura, sus contenidos y su organización docente. Presentación del tema 1. La motivación y el trabajo. | 2.50                        | 5.50                      | 8.00  |
| Semana 2:  | TEMA 1 | Explicación del tema 1. La motivación y el trabajo. Preparación y resolución de actividad práctica.                                  | 2.50                        | 5.50                      | 8.00  |
| Semana 3:  | TEMA 1 | Explicación del tema 1. La motivación y el trabajo. Preparación y resolución de actividad práctica.                                  | 3.75                        | 5.50                      | 9.25  |
| Semana 4:  | TEMA 2 | Explicación tema 2. Comunicación interpersonal e intergrupal en las organizaciones. Preparación y resolución actividad práctica.     | 5.50                        | 5.50                      | 11.00 |
| Semana 5:  | TEMA 2 | Explicación tema 2. Comunicación interpersonal e intergrupal en las organizaciones. Preparación y resolución actividad práctica.     | 3.75                        | 6.00                      | 9.75  |
| Semana 6:  | TEMA 2 | Explicación tema 2. Comunicación interpersonal e intergrupal en las organizaciones. Preparación y resolución actividad práctica.     | 3.75                        | 6.00                      | 9.75  |
| Semana 7:  | TEMA 3 | Las actitudes sociales                                                                                                               | 3.75                        | 6.00                      | 9.75  |
| Semana 8:  | TEMA 4 | Explicación tema 4: Trabajando en equipo: Dinámicas grupales. Preparación y resolución actividad práctica.                           | 3.75                        | 6.50                      | 10.25 |
| Semana 9:  | TEMA 5 | Explicación del tema 5: Clima organizacional                                                                                         | 5.25                        | 5.50                      | 10.75 |
| Semana 10: | TEMA 6 | Explicación del tema 6: Estrategias de resolución de conflictos. Preparación y resolución de actividad práctica.                     | 3.75                        | 5.50                      | 9.25  |
| Semana 11: | TEMA 6 | TEMA 6. Estrategias de Resolución de Conflictos en el ámbito de las organizaciones                                                   | 3.75                        | 5.50                      | 9.25  |
| Semana 12: | TEMA 7 | Explicación del tema 7: Emoción, Estrés y satisfacción laboral. Preparación y resolución de actividad práctica.                      | 3.75                        | 5.50                      | 9.25  |
| Semana 13: | TEMA 7 | Explicación del tema 7: Emoción, Estrés y satisfacción laboral. Preparación y resolución de actividad práctica.                      | 3.75                        | 5.50                      | 9.25  |

|                 |                                   |                                                                                                                 |       |       |        |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|
| Semana 14:      | TEMA 7                            | Explicación del tema 7: Emoción, Estrés y satisfacción laboral. Preparación y resolución de actividad práctica. | 3.75  | 5.50  | 9.25   |
| Semana 15:      | Revisión general de la asignatura | Resumen y resolución de dudas tanto de la parte teórica como de la parte práctica                               | 3.75  | 6.00  | 9.75   |
| Semana 16 a 18: | Evaluación                        | Evaluación y trabajo autónomo del alumno para la preparación de la evaluación del temario                       | 3.00  | 4.50  | 7.50   |
| Total           |                                   |                                                                                                                 | 60.00 | 90.00 | 150.00 |