Escuela Universitaria de Turismo Iriarte

Grado en Turismo (IRIARTE)

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

Habilidades psicosociales para el desempeño profesional del turismo

(2020 - 2021)

1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: Habilidades psicosociales para el desempeño profesional del turismo	Código: 509430902

- Centro: **Escuela Universitaria de Turismo Iriarte**
- Lugar de impartición: **Escuela Universitaria de Turismo Iriarte**
- Titulación: **Grado en Turismo (IRIARTE)**
- Plan de Estudios: **2009 (Publicado en 2009-11-25)**
- Rama de conocimiento: **Ciencias Sociales y Jurídicas**
- Itinerario / Intensificación:
- Departamento/s:
  Sociología y Antropología
- Área/s de conocimiento:
  Sociología y Antropología
- Curso: **4**
- Carácter: **Optativa**
- Duración: **Segundo cuatrimestre**
- Créditos ECTS: **6,0**
- Modalidad de impartición: **Presencial**
- Horario: **Enlace al horario**
- Dirección web de la asignatura: **http://www.iriarteuniversidad.es**
- Idioma: **Castellano**

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

Profesor/a Coordinador/a: **PABLO ESTÉVEZ HERNÁNDEZ**

- Grupo:

General
- Nombre: **PABLO**
- Apellido: **ESTÉVEZ HERNÁNDEZ**
- Departamento: **Sociología y Antropología**
- Área de conocimiento: **Sociología y Antropología**

Contacto
- Teléfono 1:
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **pabloestevez4@gmail.com**
- 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. Ténicas 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 concenso
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, practicas, 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], [CB2], [CB1], [CG25], [CG13], [CG12], [CE12.2], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2]
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	31,25	39,25	70,5	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG25], [CG13], [CG12], [CE12.2], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2]
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	3,25	5,00	8,25	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG25], [CG13], [CG12], [CE12.2], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	5,50	5,5	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG25], [CG13], [CG12], [CE12.2], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2]
Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	3,50	3,5	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG25], [CG13], [CG12], [CE12.2], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2]
Preparación de exámenes	0,00	4,50	4,5	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG25], [CG13], [CG12], [CE12.2], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2]
Realización de exámenes	3,00	0,00	3,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG25], [CG13], [CG12], [CE12.2], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2]
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	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG13], [CE12.2], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2]	Contestar preguntas de respuesta cerradas sobre el contenido del temario.	60,00 %
Trabajos y proyectos	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG12], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3]	Cumplir con los requisitos exigidos en los trabajos, corrección en lenguaje.	30,00 %
Pruebas de ejecuciones de tareas reales y/o simuladas	[CG25], [CG13], [CG12], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2]	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	5.00	8.75
Semana 15 a 17:	Revisión general de la asignatura	Resumen y resolución de dudas tanto de la parte teorica como de la parte práctica	6.75	11.00	17.75
		Total	60.00	90.00	150.00