



Departamento de Ciencias Sociales
Programa Libre

Carrera:	LICENCIATURA EN ADMINSITRACION HOTELERA
Año:	2010
Curso:	RECURSOS HUMANOS
Créditos:	8 (OCHO)
Núcleo al que pertenece:	CICLO SUPERIOR DE LA LICENCITURA EN ADMINSITRACION HOTELERA
Tipo de Asignatura:	Predominantemente TEÓRICA, requiere de un esquema conceptual así como de ejemplos relacionados con las situaciones concretas observables en el medio Hotelero en el cual los alumnos van a desarrollarse profesionalmente. Se complementa con un trabajos prácticos de campo de Individual

Presentación y Objetivos:

La materia RECURSOS HUMANOS requiere de un esquema conceptual así como de ejemplos relacionados con las situaciones concretas observables en el medio Hotelero en el cual los alumnos van a desarrollarse profesionalmente.

En este marco el Trabajo Practico es el complemento indispensable para que el alumno (fundamentalmente quienes no registran experiencia laboral específica) vaya acercándose a la realidad Hotelera argentina y a los principios que la rigen.

Partimos de la base de que el área de Recursos Humanos está llamada a ser el agente natural de cambio de las organizaciones y se desenvuelve en total e imprescindible armonía con el resto de los Sectores Organizaciones y Sociales. .

Para el abordaje de la materia se tomarán los aportes de los principales autores y corrientes que han trabajado el tema, fundamentalmente estadounidenses, europeos y argentinos.

- Que el alumno adquiera una actitud de respeto, eficiencia y eficacia en el manejo de las personas en situación de trabajo, tanto desde su rol de subordinado como de dirigente.
- Que el alumno internalice los principios fundamentales de la gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones, con especial orientación al ámbito de la Hotelería
- Que el alumnos domine los conceptos marco que comprenden los distintos aspectos y sectores de un área de Recursos Humanos tipo
- Que el alumno concientice el rol protagónico de agente de cambio que debe desempeñar en los logros estratégicos de las organizaciones a las que pertenezca con prescindencia del nivel jerárquico de la posición que ocupe



- Que el alumno demuestre estar capacitado para desenvolverse exitosamente en el Sector de RRHH de cualquier Organización Hotelera

Contenidos mínimos:

- Objetivos y organización de la administración de RRHH
- Planeación de los RRHH.
- Demanda. Reclutamiento.
- Diseño y análisis de puestos.-
- Selección de personal. Métodos
- Desarrollo y evaluación
- Capacitación y Desarrollo. Planeación de la carrera profesional dentro de la organización
- Desvinculación.
- Evaluación del desempeño.
- Calidad de la vida laboral.
- Auditoria de la función de administración de los RRHH
- Rol de los RRHH dentro de las empresas de servicio

Contenidos Temáticos o Unidades:

UNIDAD 1.- EL TRABAJO COMO CONDICION HUMANA

Contenidos Conceptuales: Definición de Trabajo. Evolución del concepto. Teletrabajo. Las nuevas formas de la globalización. Dimensiones internacionales del comportamiento laboral. Perspectivas y estrategias del negocio. Factores condicionantes externos e internos. Hacia donde vamos. El ámbito y el comportamiento organizacional: naturaleza del Trabajo; naturaleza de las Personas; naturaleza de la Organización
Sistemas Organizacionales: modelos básicos. La organización formal e informal
Fundamentos de la motivación del Personal.

Contenidos Actitudinales: Sensibilidad y preocupación por el rigor y la objetividad en la búsqueda de interpretación de la información. Desarrollo de la actitud de rechazo ante las explicaciones simplistas. Reconocimiento del Valor Social del Trabajo a la luz de los tiempos y realidades históricas. Comprensión de la Persona Humana en Situación de Trabajo y de la influencia y correspondencia recíproca entre Persona, Tarea y Organización

UNIDAD 2.- EL AREA DE RECURSOS HUMANOS

Contenidos Conceptuales: Conceptualización. Misión. Políticas. Objetivos. Aspectos de línea y staff. Ubicación de RRHH en la estructura organizacional. Evolución. Rol. Funciones propias y compartidas. Situación actual de la gestión de RRHH enfocada al ámbito de la Hotelería, en Argentina y en el mundo

Contenidos Actitudinales: Toma de conciencia del impacto en el Trabajador de la aplicación de los diferentes roles en la gestión de los RRHH. Delimitación de las incumbencias de cada protagonista del Área RRHH. Comprensión de la realidad de los Trabajadores de la Industria de la Hotelería. Visualización del propio rol (actual y a futuro) de cada alumno en los contextos planteados. Análisis introspectivo de la realidad.



UNIDAD 3.- EL SECTOR EMPLEOS

Contenidos Conceptuales: Planeación y Selección de Personal. Análisis y estructuración de Puestos. Descripción de Tareas, Manuales. Planeamiento de Personal. Detección de necesidades. Búsqueda y reclutamiento, Proceso de Selección. Pasos y herramientas. Ingreso e Inducción.

Contenidos Actitudinales: Responsabilidad y cuidado en el uso de herramientas y métodos de Selección de Personal. Sensibilidad, respeto y tolerancia por los valores y las formas de vida diferentes a las propias. Capacidad de “pensar” a las Organizaciones como núcleos imprescindibles para el desarrollo de la vida del Hombre. Responsabilidad ante la problemática de la inserción y la inducción laboral.

UNIDAD 4.- EL SECTOR ADMINISTRACION DE PERSONAL

Contenidos Conceptuales: Instrumentos administrativos. Rol de los actores sociales involucrados. Importancia de la relación laboral. Tipos de relaciones laborales. Implicancias legales. Efectos de la relación empleo-empleado. Rotación. Ausentismo. Formas de desvinculación laboral: Renuncia. Despido. Entrevista de egreso.

Contenidos Actitudinales: Cuidado en búsqueda, manejo y registración de la información. Respeto por la aplicación a ultranza de los principios legales que rigen las relaciones entre Trabajadores y Empleadores. Reconocimiento de los Derechos y obligaciones de todos los intervinientes en el ámbito laboral. Capacidad de discernimiento en el tipo de vínculo que amerita una relación laboral, acorde con su naturaleza. Responsabilidad ante la problemática de la desvinculación laboral, independientemente de su origen.

UNIDAD 5.- CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

Contenidos Conceptuales: Políticas de Capacitación. Detección de necesidades. Formulación de Programas. Métodos y Técnicas. Políticas de Desarrollo. Detección del Potencial. Tipos de Capacitación y Desarrollo. Desarrollo Gerencial. Modelo de Competencias. Evaluación del Desempeño. Aplicación. Métodos. Entrevistas de Desempeño. Administración de Carrera.

Contenidos Actitudinales: Valoración de los métodos tradicionales de Aprendizaje así como de las nuevas tecnologías y sus consecuencias para el desarrollo personal y organizacional. Rechazo a manifestaciones dogmáticas y etnocéntricas. Valoración de los métodos y técnicas presentados para la formulación de procesos de gestión formativa y evolutiva del conocimiento. Valoración del diálogo como instrumento para el desarrollo personal y social-organizacional. Aceptación y respeto por uno mismo, valorando el progreso propio. Adquirir y/o desarrollar autonomía y decisión en las iniciativas para la adquisición de conocimientos. Contribuir a crear normas de convivencia y de trabajo en el aula que faciliten la realización de la tarea áulica.

UNIDAD 6.- COMPENSACIONES

Contenidos Conceptuales: Enfoque salarial. Remuneraciones. Beneficios. Incentivos financieros y no financieros. Servicios al Personal. Componentes y herramientas del sistema. Remuneración fija y remuneración variable. Métodos aplicativos. Disposiciones legales. Encuestas de Mercado.

Contenidos Actitudinales: Aplicación correcta de conceptos que el lego considera sinónimos y que técnicamente no lo son, tales como Salario, Sueldo, Beneficios, Adicionales, etc. Análisis y explicación de las distintas herramientas disponibles en Compensaciones del Personal, a fin de seleccionar las más adecuadas cada situación. Toma de conciencia del impacto de las Compensaciones en la vida del trabajador y su núcleo social. Búsqueda del equilibrio económico entre la Organización y la masa trabajadora.



UNIDAD 7.- ASPECTOS LEGALES

Contenidos Conceptuales: Marco legal de las Relaciones Laborales. Derecho individual y colectivo. La Negociación colectiva. El cuerpo legal vigente. Ley 20744 y sus modificaciones. Convenios Colectivos. Los sindicatos. Igualdad de oportunidades. Balance Social de la Empresa.

Contenidos Actitudinales: Respeto por las normas, reglas y consecuencias de usos y costumbres en la interacción de los protagonistas de la realidad laboral. Valoración del trabajo individual y grupal para el mejoramiento de las condiciones sociolaborales de a población. Posición crítica y reflexiva respecto de las cuestiones relativas al interjuego Trabajadores- Empleadores- Estado. Reconocimiento y uso de las herramientas adecuadas para la resolución de los conflictos del trabajo. Participación responsable en el ejercicio de los derechos y deberes de las partes. Responsabilidad y prudencia en el uso de los distintos medios de control y corrección. Aceptación y respeto por la diferencia física, de opinión y de acción para superar los estereotipos discriminatorios por motivos de género, etnia, grupo social, religión, posición, etc.

UNIDAD 8.- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Contenidos Conceptuales: Higiene, Seguridad y Medicina del Trabajo. El Sector propiamente dicho, su estructura y gestión. Organización, funciones y marco legal. Políticas de Seguridad e Higiene en el trabajo. Enfermedades profesionales. Programas para las adicciones. Las condiciones de Trabajo y la calidad de vida laboral. El medio ambiente y los vínculos con la comunidad. Stress laboral. Prevención, discriminación, violencia y abusos en el ámbito laboral. Marcos regulatorios.

Contenidos Actitudinales: Comprensión de la importancia de una actitud "sana y segura" en l ejecución de las tareas laborales. Adquisición y utilización de un vocabulario técnico correcto y fluido. Reorganización de lo aprendido a la luz de la realidad cotidiana. Desarrollo de una actitud preventiva y correctiva en temas de Salud Ocupacional. Reconocimiento y valoración del cuerpo, como medio y mensaje de la salud psicofísica. Extensión de los conceptos, recursos y soportes disponibles al propio cuidado en Salud.

Bibliografía Obligatoria:

UNIDAD 1:

- **DESSLER, Gary** – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4º EDICIÓN – México 1988. Capítulo 9 (Pág. 347 a 362); 10; 11; 12 y 13
- **DAVIS, Keith & NEWSTRON, John** – *El comportamiento humano en el trabajo* – Ed. Mc Graw Hill – 8ª edición – México 1995. Capítulos: 1 (pag. 3 a 21); 2 (pag. 27 a 47); 3 (pag. 51 a 75); 14 (pag. 385 a 412); 15(pag. 417 a 440).
- **BIASCA, Rodolfo, Downsizing**, Ediciones Macchi, Segunda Edición, Buenos Aires, 1989. Capítulo 4
- **RICCARDI, Ricardo y LOPEZ, Jorge, El arquitecto del desarrollo Humano y Organizacional**, Ediciones Macchi, Primera Edición, Buenos Aires, 1995. Capítulos: 12; 13; 18.
- **MAHON, Heberto, Las personas: la clave para el éxito de su empresa**, Edit. Javier Vergara, Primera Edición, Buenos Aires, 1992. Capítulo 2.
- **BRIDGES, William, Como crear nuevas oportunidades de trabajo**, Segunda Edición, México, 1997

UNIDAD 2:

- **DESSLER, Gary** – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4º EDICIÓN – México 1988. Capítulo 1(Pág. 1 a 28).
- **CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos**, Edit. Mc Graw-Hill, 5 edición, 2000, Capítulo 4.



UNIDAD 3:

- **DESSLER, Gary** – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4º EDICIÓN – México 1988. Capítulos: 3; 4; 5; 6; 7.

UNIDAD 4.-

- **DAVIS, Keith & NEWSTRON, John** – *El comportamiento humano en el trabajo* – Ed. Mc Graw Hill – 8ª edición – México 1995. Capítulo 8.
- **POROT, Daniel**, *Búsqueda de Trabajo*, Edit. Atlántida, Primera Edición, Buenos Aires, 1997. Capítulo 2.

UNIDAD 5.-

- **DESSLER, Gary** – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4º EDICIÓN – México 1988. Capítulos: 7 y 8.
- **DAVIS, Keith & NEWSTRON, John** – *El comportamiento humano en el trabajo* – Ed. Mc Graw Hill – 8ª edición – México 1995. Capítulo 13.

UNIDAD 6:

- **DESSLER, Gary** – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4º EDICIÓN – México 1988. Capítulos: 10; 11; 12; 13.

UNIDAD 7:

- **Cuerpo de Leyes Laborales argentinas en vigencia.**
- **Convenios Colectivos de Trabajo aplicables a Hotelería.**

UNIDAD 8:

- **CHIAVENATO, Idalberto**, *Administración de Recursos Humanos*, Edit. Mc Graw-Hill, 5 edición, 2000, Capítulo 12.
- **Revista Gerencia Ambiental, Año 10, N° 101. “Gestión Hotelera”.**

Bibliografía de consulta:

- **Revista Gestión, Volumen 7/Gestión 3/ mayo-junio 2002, “No son empleados, son personas”.**
- **IX Congreso Internacional de Recursos Humanos, “Crisis Personales en las Organizaciones: ¿Son personales?” y “Un lenguaje para el dominio de los procesos de organización”.**
- **ALDAG, Ramón J y BRIEF, Arthur P. Diseño de Tareas y Motivación del Personal**, Edit Trillas, Segunda Edición, México, 1993, Capítulo 1.
- **Sistema de Gestión de RRHH: Caracterización para su aplicación en las empresas - Monografía – Dra. (Ph. D) Kaly Caridad Herrera Lemus (Universidad de La Habana) y Dr. (Ph. D) Carlos Cristóbal Martínez Martínez (Universidad Central de Las Villas) - Cuba, Julio 26 de 2006 – Texto disponible: <http://www.wikilearning.com/conclusiones-wkccp-15946-6.htm>**



- **DOURY, Jean-Pierre, *Como conducir una entrevista de selección de personal***, Edit. El Ateneo, Primera Edición, Avellaneda, 1995.
- **POROT, Daniel, *Búsqueda de Trabajo***, Edit. Atlántida, Primera Edición, Buenos Aires, 1997. Capítulos: 5; 10; 11 y 13
- **Revista Gestión - Volumen 3 N° 4 – Julio-Agosto 1998 – “El candidato perfecto”** por Pierre Mornel
- **CAIRO, Horacio O., *Capacitación y Resultados***, Edit. Desarrollo empresario, Primera Edición, Buenos Aires, 1998. Capítulos: 1; 2; 3; 5.
- **MAHON, Heberto, *Las personas: la clave para el éxito de su empresa***, Edit. Javier Vergara, Primera Edición, Buenos Aires, 1992. Capítulo 12.
- **Revista Gestión, Volumen 7/Número 4/julio-agosto 2002. “Cuando el medio depende del mensaje”**
- **Revista Gestión, Volumen 6/Número 5/septiembre-octubre 2001. “Claves para embarcarse en el aprendizaje electrónico”.**
- **Revista Gestión, Volumen 5 N° 3, Mayo-Junio 2000, “Como crecen los ejecutivos”** por Helen Handfield-Jones
- **Aprender a enseñar en tiempos de Internet – Kaplun, Gabriel –** Montevideo, 2005 - OIT/CINTERFOR - SBN 92-9088-199-2 Texto disponible: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/kaplun/index.htm>
- **Revista Gestión – Volumen 2 N° 1 – Enero-Febrero 1997 – “Estrategias eficaces de remuneración”** por Alex Paine
- **Situación actual comparada de las relaciones laborales en el sector público de nueve países de América Latina** (Argentina, Brasil y Chile; Colombia, Ecuador y Perú; Costa Rica, El Salvador y Panamá) – VILLARROEL, Amalia – Lima – OIT – Documento de Trabajo, 198) – Texto disponible: http://www.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/actividad/proyectos/actrav/proyectos/pdf/doc_198/dt_198.pdf
- **Revista Gestión – Volumen 7 N° 6, Noviembre-Diciembre 2002 – “Cinco preguntas para el Directorio”** por Larry Colero
- **Revista Gestión – Volumen 3 N° 2, Marzo-Abril 1998 – “La organización del mañana”** entrevista a Edward Lawler

Revista Gestión – Volumen 4 N° 2, Marzo-Abril 1999- “La Empresa del futuro” por Robert Reich

Evaluación: Examen Oral y presentación de un T.P.

EXAMEN ORAL: El alumno expondrá en forma oral 2 (dos) temas a su elección de los contenidos en la materia, no pudiendo ser ninguno de ellos coincidente con el tema que corresponda a su investigación para la elaboración del Trabajo Práctico.

La mesa examinadora podrá repreguntar acerca de dichos temas o bien de cualquier otro de los que se corresponden con la materia y que permitan al alumno demostrar el conocimiento de todos los temas consignados en el Programa.



TRABAJO PRÁCTICO: El alumno preparará una temática de Recursos Humanos en Hotelería que deberá consensuar con la Cátedra. La misma será resultado de la investigación del tema así como del trabajo de campo en una unidad hotelera y/o gastronómica, que permita corporizar el marco teórico expresado. El marco teórico de apoyo deberá estar referido a investigación bibliográfica y no se aceptará una investigación exclusivamente de tipo Internet. La misma deberá ser presentada por escrito, impresa en tamaño A4 y encarpeta. La fecha de presentación de dicho T.P. será hasta 10 (diez) días antes de la constitución de la mesa, en la Dirección de la Carrera. El alumno expondrá los resultados de su T.P. durante la primer parte del examen oral.

Los criterios para evaluar son los siguientes:

- 1.- Claridad y coherencia en el desarrollo del tema.
- 2.- Definición de términos importantes.
- 3.- Exposición organizada del material de observación.
- 4.- Exposición organizada de la revisión bibliográfica.
- 5.- Presentación, redacción, corrección gramatical y ortográfica
- 6.- Observación: elaboración de hipótesis previas a la observación. Evaluación de las hipótesis a la luz de lo observado y del marco teórico.
- 7.- Capacidad para preguntarse reflexivamente sobre los diferentes marcos teóricos, para individualizarlos, diferenciarlos, articularlos, etc.

Firma y Aclaración