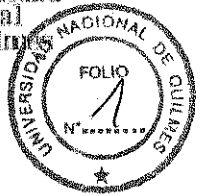




Universidad
Nacional
de Quilmes



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: *ADMINISTRACION HOTELERA*

ASIGNATURA:

CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
EN EL SECTOR TURÍSTICO

AÑO: 2003

Docente:

Lic. Ariel Barreto

E-mail: abarreto@unq.edu.ar



UBICACION DE LA ASIGNATURA:

Ciclo de Especialización de la Licenciatura en Administración Hotelera.

Núcleo de Cursos Electivos.

REGIMEN DE CURSADA: CUATRIMESTRAL

TIPO DE ASIGNATURA: TEÓRICO PRÁCTICO

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 Horas.

CREDITOS: (8)

INTRODUCCIÓN

Esta asignatura tiene el propósito de satisfacer la creciente demanda de formación, de materiales y servicios de apoyo para quienes trabajan y deseen trabajar en las áreas de Recursos Humanos y desarrollo de personas en el seno de las organizaciones de la Industria de la Hospitalidad.

Este programa cubre de alguna manera una gama de intereses que van desde el análisis de las organizaciones, de cómo administran sus Recursos Humanos y de las necesidades de evaluación de las acciones formativas, pasando por el diseño, organización, gestión y evaluación; así como otros temas de interés dentro del ámbito del desarrollo de Recursos Humanos.

La realidad de mercados más competitivos y cada vez más tercerizados, donde las personas juegan un rol diferenciador, (aún más considerando las organizaciones a las cuales nos acometemos) y su rendimiento, una clave ineludible del éxito o del fracaso. Esta realidad explica, por qué la necesidad de difundir el conocimiento de las áreas que valen por el capital humano de la organización.

Por todo ello, y para cubrir dichas necesidades surge esta asignatura con la voluntad de proporcionar conocimientos y herramientas para que los alumnos puedan resolver los problemas de desempeño de los miembros de una organización.

OBJETIVO ESPECÍFICOS:

Esta asignatura tiene como objetivo primordial lograr un cambio conceptual y actitudinal para que los alumnos al finalizar el curso puedan:

- Realizar un análisis situacional de las organizaciones de la Industria de la Hospitalidad.
- Conocer más de cerca la realidad de la Administración de los Recursos Humanos.
- Detectar necesidades formativas y contextualizarlas.
- Diseñar y gestionar acciones formativas.
- Negociar un informe preliminar (de capacitación) con una empresa.
- Seleccionar, preparar y adaptar los materiales y recursos para la formación.
- Evaluar programas formativos y modificar los diseños en consecuencia.

CONTENIDO TEMATICO

UNIDAD I: Las Organizaciones: características de la Industria de la Hospitalidad:

Contenido:

La complejidad de las organizaciones del sector Turístico. Evolución del turismo: empresas turísticas. – Las organizaciones como clase de sistema social. – El sistema sociotécnico económico. – Los elementos de las organizaciones: Tipos de organizaciones, Socialización organizacional. – Métodos para promover la sociabilización.

Bibliografía:

Schlüter R. – Winter D.

Turismo una perspectiva Empresarial
Cap. III, IV.

Chiavenato, Adalberto.

Administración de Recursos Humanos
Cap. I

UNIDAD II: Introducción a la Administración de Recursos Humanos:

Contenido:

La administración de Recursos Humanos (ARH), sus características. – La ARH como responsable de Línea y función de Staff. – La ARH como proceso. – Política y objetivos de la ARH. – Planeación de Recursos Humanos. – Mercado de Recursos Humanos y mercado de trabajo. Rotación de Personal. – Reclutamiento de personal; Fuentes; Proceso y medios de reclutamiento; Selección de personal, Selección, Colocación y Clasificación de Candidatos. – Técnicas de Selección, Evaluación y control de los resultados.

Bibliografía:

Chiavenato, Adalberto

Administración de Recursos Humanos
Cap. IV, V, VI.

Schlüter R. – Winter D.

Turismo una perspectiva Empresarial
Cap. V

Senlle, Andrés

Reingeniería Humana
Cap. I. II

Artículos Seleccionados.

UNIDAD III: Diseño, Descripción y Análisis de Cargos:

Contenido:

Diseño de Cargos. El impacto de la NTIC en el diseño de Cargos. Descripción de

Cargos. Análisis de Cargos. Métodos de Descripción y análisis de Cargos.
Métodos: observación directa, cuestionario y entrevista; Métodos mixtos.

Bibliografía:

- Werthes y Davis. Administración de Personal y RRHH.
Cap. IV
- Chiavenato, Adalberto. Administración de Recursos Humanos
Cap. VII.

UNIDAD IV: Referentes conceptuales y Políticas en Formación y Trabajo:

Contenido:

Introducción, Formación y Trabajo. Sistema educativo y enseñanzas profesionales. Referencias Históricas. La enseñanza Técnico Profesional. El sistema educativo en la sociedad del conocimiento. Empresa y Educación. Experiencias y Capacitación en las organizaciones. Políticas y acciones de formación ocupacional. La formación continua de los trabajadores. La Andragogía: sus aspectos, Características psicosociales del adulto. Actividades.

Bibliografía:

- Gore, Ernesto. La Educación en las Empresas
Cap. I, II, III, IV, V.
- Morales – Bermejo. Formación y Trabajo: Políticas y acciones de formación y empleo. Cap. I
- Grupo Cifo. El formador de Formación Profesional
Cap. V
- Cairo – Botinari El proceso educativo en las organizaciones
Cap. VI (pag. 57-67)

UNIDAD V: Detección de Necesidades formativas y de Capacitación;

Contenido:

Necesidades de Capacitación: concepto, Tipos de necesidades. Como detectar necesidades. Identificación; Técnicas, Alineación con otros proyectos de desarrollo de Recursos Humanos. Sistemas de evaluación de desempeño. Trabajo de Campo. Análisis de necesidades Identificadas: Interesados, consecuencias de no hacer nada. Beneficios a lograr. Relación valor y el costo. El entorno: datos, tendencias, factores impulsores. Detección de otras necesidades.

Bibliografía:

- Mendoza Núñez, Alejandro Manual para determinar necesidades de Capacitación

Blake, Oscar Juan.

Origen, Detección y análisis de las
Necesidades de Capacitación.

UNIDAD VI: Entrenamiento y Desarrollo Personal:

Contenido:

Conceptos y tipos de educación. La Educación Informal, características. La Inducción: diseño, gestión, destinatarios y métodos. Entrenamiento: concepto de entrenamiento. El ciclo de entrenamiento. Medios de inventariar las necesidades de entrenamiento. Planteo de entrenamiento. Tecnología educativa. Ejecución del Entrenamiento. Evaluación de los resultados del entrenamiento.

Bibliografía:

Pain, Abraham

La Educación Informal

Chiavenato, Adalberto.

Administración de Recursos Humanos
Cap. XII.

Cairo – Botari.

El proceso educativo en las organizaciones
Cap. VI, (pag. 57 – 67)

Michael Meigham

Programas de inducción, entrenamiento,
diseño y ejecución.

UNIDAD VII: La capacitación. Herramienta de Gestión. Diseño de

Programas Formativos:

Contenido:

Diseño de programas formativos contextualizados. Diseño formativo y desempeño. Dinámica del Diseño formativo. Soluciones de las pruebas de auto evaluación. La capacitación: Recurso dinamizador de las organizaciones. La capacitación como fenómeno educativo. Capacitación, Herramienta de Gestión: un servicio interno. Política de capacitación, los roles del servicio de capacitación. La capacitación como instrumento de cambio y oportunidad de desarrollo de las personas. Los límites de la Capacitación.

Bibliografía:

EPISE-Training Club

Diseño de programas formativos

Pain, Abraham

Como realizar un proyecto de capacitación

UNIDAD VIII: Metodología Didáctica:

Contenido:

Diseño y planificación de acciones formativas para el desarrollo profesional: Bases psicológicas y pedagógicas del aprendizaje adulto; Planificación de la Formación, tipologías; Definición de grupo destinatario; evaluación de necesidades; determinación de objetivos y contenidos.

Estrategias didácticas para el desarrollo formativo y profesional: Comunicación didáctica; materiales y recursos; diseño de materiales; estrategias de formación Apoyos para la capacitación. Preparación del ambiente físico e instalaciones.

Bibliografía:

- | | |
|----------------------------|---|
| Domene Martos-Romero Tena | <u>Formación y Trabajo: Políticas y acciones de formación y empleo. Cap. III.</u> |
| Toledo Morales-Romero Tena | <u>Formación y Trabajo: Políticas y acciones de formación y empleo. Cap. II.</u> |
| Garry Mitchell | <u>Manual del capacitador. Cap. X, XI, XII</u> |

UNIDAD IX: Evaluación de acciones formativas:

Contenido:

La Evaluación en el proceso de planificación. Objetivos y modalidades de la evaluación. Modelo de Evaluación de acciones formativas. Evaluación de programas. Evaluación según el objetivo evaluado. Organización de las evaluaciones; etapas del proceso evaluatorio. Seguimiento. Procesar y validar la información.

Bibliografía:

- | | |
|-----------------------------|---|
| Domene Martos-Barroso Osuna | <u>Formación y Trabajo: Políticas y acciones de formación y empleo. Cap. IX</u> |
| Abraham, Pain | <u>Como evaluar las acciones de capacitación.</u> |

Herramientas auxiliares para el dictado de la materia:

1. Retroproyecciones.
2. Actividades teóricas prácticas.
3. Charlas informativas de especialistas en Formación y Desarrollo de RR.HH.

Método de Evaluación:

1. Para la aprobación de la presente asignatura los alumnos deberán aprobar 2 (dos) parciales y los Trabajos prácticos asignados. Los parciales desaprobados tendrán la posibilidad de recuperatorio.
2. La ultima instancia de evaluación será un coloquio final integrador.

BIBLIOGRAFIA GENERAL:

LIDEREZGO.

Joseph L. Badaracco, Jr.

Harvard Business Review – Deusto S.A. – Bilbao, España 1999.

TECNICAS DE REUNIONES

Senlle, Andrés.

Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 1997.

MEJORE SU RENDIMIENTO.

Jesús, Mondría

Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 1996.

REINGENIERIA HUMANA

Senlle, Andrés.

Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 1996.

DISEÑO DE PROGRAMAS FORMATIVOS

Colección Formación y Desarrollo

Epise S.A – Training Club – Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 2000.

CASOS DE FACTOR HUMANO EN LA EMPRESA

José María, Rodríguez.

Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 1995.

EL FORMADOR DE FORMACION PROFESIONAL Y OCUPACIONAL

Grupo C.I.F.O.

Ediciones Octaedro S.L. – Barcelona, España. 2000

LA EDUCACION EN LA EMPRESA

Ernesto, Gore.

Granica S.A. – Buenos Aires, Argentina.

LA CAPACITACION (Un recurso Dinamizador)

Oscar, Blake.

EPSO – Buenos Aires, Argentina 1987.

NECESIDADES DE CAPACITACION

Oscar, Blake.

Ediciones Macchi S.A. – Buenos Aires, Argentina 2000.

COMO EVALUAR LAS ACCIONES DE CAPACITACION

Abraham, Pain

Granica-Vergara. – Buenos Aires, Argentina 1991.

COMO REALIZAR UN PROYECTO DE CAPACITACION

Abraham, Pain

Granica – Barcelona, España 1990.

TURISMO, UNA PERSPECTIVA EMPRESARIAL

Regina Schlüter – Gabriel Winter

CIET. – Buenos Aires, Argentina 2003.

EDUCACION INFORMAL

Abraham, Pain

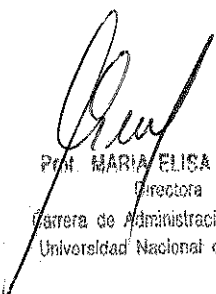
Nueva Visión. – Buenos Aires, Argentina 1992.

PROGRAMA DE INDUCCION, ENTRENAMIENTO, DISEÑO Y EJECUCION.

Michael Meighan

Legis. – Colombia 1992.




Dra. MARIA ELISA COUSTE
Directora
Carrera de Administración Hotelera
Universidad Nacional de Quilmes