

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	35123
Nom	Habilitats socials i treball en grup per a professionals del turisme
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	6.0
Curs acadèmic	2021 - 2022

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
1317 - Grau de Turisme	Facultat d'Economia	3	Segon quadrimestre
1926 - Doble Grado en Turismo y ADE	Facultat d'Economia	3	Segon quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
1317 - Grau de Turisme	19 - Psicologia Social I	Obligatòria
1926 - Doble Grado en Turismo y ADE	4 - Assignatures de tercer curs	Obligatòria

Coordinació

Nom	Departament
BERNAL SANTACREU, MARIA CONSUELO	306 - Psicologia Social

RESUM

L'assignatura Habilitats Socials i Treball en Grup per a Professionals del Turisme (6 ECTS) s'ubica dins de la matèria Psicologia Social I, en el Pla d'Estudis del Grau de Turisme. Es tracta d'una assignatura obligatòria en el tercer curs d'esta titulació, que pretén donar a conèixer a l'alumne els principals conceptes teòrics i aplicats relacionats amb la comunicació interpersonal, especialment concernents al treball del professional del turisme.

L'assignatura està plantejada des de la perspectiva d'anàlisi que aporta la psicologia social, disciplina pertanyent al tronc comú de les ciències socials i a l'espai més específic de les ciències del comportament. Els professors que la impartixen pertanyen al Departament de Psicologia Social de la Universitat de València.



El sentit d'esta assignatura és la necessitat que té el professional del turisme de conèixer, aplicar i fer aplicar procediments efectius de relació amb unes altres persones, tant en la relació amb clients com en l'organització de grups de treball.

Els continguts de l'assignatura provindran del que està descrit en el Pla d'Estudis: concepte, avaluació i entrenament en habilitats socials; habilitats per a l'establiment de relacions socials; habilitats per a una comunicació efectiva; tècniques grupals; entrenament en assertivitat; habilitats en la direcció i gestió de grups; i direcció de reunions.

CONEIXEMENTS PREVIS

Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

Altres tipus de requisits

Sense requisits previs.

COMPETÈNCIES

1317 - Grau de Turisme

- Comprendre els principis del turisme: la seua dimensió espacial, social, cultural, política, laboral i econòmica.
- Comprendre el caràcter dinàmic i evolutiu del turisme i de la nova societat de l'oci.
- Manejar tècniques de comunicació.
- Planificar i gestionar els recursos humans de les organitzacions turístiques.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

- 1- Comprensió dels principis i dimensions psicosocials de l'activitat del professional del turisme.
- 2- Comprensió del caràcter dinàmic dels processos psicosocials implicats en l'activitat del professional del turisme.
- 3- Coneixement per a l'aplicació de tècniques de comunicació interpersonal.
- 4- Capacitat d'identificació de les dimensions relacionals en la gestió dels recursos humans en les organitzacions turístiques.
- 5- Anàlisi i caracterització de les relacions interpersonals.



6- Coneixement i aplicació d'habilitats socials i tècniques de grups.

7- Coneixement de la direcció i gestió de grups.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. HABILITATS SOCIALS DES DE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

TEMA 1: Concepte, característiques i avaluació de les habilitats socials.

TEMA 2: Habilitats per a una comunicació efectiva en relacions interpersonals.

TEMA 3: Entrenament en assertivitat.

2. GRUPS DE TREBALL DES DE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

TEMA 4: Concepte, característiques i funcionament dels grups.

TEMA 5: Habilitats en la direcció i gestió de grups.

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	30,00	100
Pràctiques en aula	30,00	100
Elaboració de treballs en grup	35,00	0
Estudi i treball autònom	40,00	0
Lectures de material complementari	15,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGIA DOCENT

La modalitat de les classes per als estudiants dependrà de les condicions sociosanitàries i de les restriccions establides per les autoritats competents.

En cas de docència no presencial les classes s'impartiran per videoconferència preferiblement síncrona mitjançant Blackboard Collaborate, Teams, Skype o l'eina que el professor considere adequada per a optimitzar el procés d'ensenyament-aprenentatge de l'estudiant en l'horari fixat per a l'assignatura i el grup.

En cas de docència semipresencial, aquesta consistirà en l'assistència rotatòria per setmanes de l'alumnat amb presència en aula en torns segons el cognom. Els alumnes de la A a la L acudiran una setmana a l'aula, mentre que la resta, de la M a la Z rebrà docència des de casa a través de diferents metodologies docents. La setmana següent al revés.



En les classes teòriques s'utilitzarà la lecció magistral per tal de presentar els continguts de l'assignatura. De tota manera, els estudiants tindran un paper actiu en les classes, que s'estructuraran de manera que permeti la seua participació.

Es farà ús d'aplicacions informàtiques per a presentacions de contingut, amb la finalitat de facilitar l'explicació lectiva i la comprensió dels alumnes. El text d'estes presentacions és per a ús exclusiu en les classes presencials, per això no es posarà a disposició dels alumnes per cap mitjà fora d'eixes classes.

A més, les classes inclouran alguns exercicis pràctics grupals, així com projecció de vídeos, amb la finalitat de treballar els continguts teòrics de l'assignatura.

A l'inici de l'assignatura els professors indicaran quins són els materials bibliogràfics concrets amb què preparar els continguts teòrics que seran avaluats en l'examen final.

Les activitats pràctiques que formaran part de la puntuació final de l'assignatura seran realitzades per grups d'alumnes, i estaran supervisades i tutoritzades pels professors de l'assignatura. Es dedicarà un temps de les classes presencials a l'explicació supervisió i posada en comú d'estes activitats grupals.

En els horaris de tutories els professors atendran els alumnes, individualment o en grups, en les qüestions referides als continguts teòrics o les activitats pràctiques.

AVALUACIÓ

L'avaluació dels continguts teòrics (i activitats complementaries) de l'assignatura serà el 70% de la nota final, mentre les activitats pràctiques computen un 30% d'aquesta nota. Els continguts teòrics s'avaluaran, en part, mitjançant un examen final i el mateix tipus d'examen s'aplicarà en la segona convocatòria.

La qualificació final del curs serà una única puntuació final de 0 a 10 i la seua qualificació quedarà sotmesa al que es disposa en la Normativa de Qualificacions de la Universitat de València (ACGUV 12/2004).

Es valorarà l'assistència i la participació activa dels estudiants tant a les classes en l'aula, les tutories individuals o en grup, com a les activitats complementàries i pràctiques, així com la seua motivació per la qualitat del resultat de l'aprenentatge.

Examen dels aspectes teòrics: fins a 6 punts.

Examen escrit del material teòric de l'assignatura. L'examen pot incloure qualsevol dels següents tipus de preguntes: resposta tancada (tipus test, dos o més alternatives de resposta) o bé preguntes teòriques o de casos pràctics amb resposta oberta (text redactat pels estudiants). La combinació, ús o exclusió de cada tipus de preguntes quedarà a criteri del professor. El tipus de preguntes i el seu nombre serà determinat pel professorat del mòdul.

Activitats complementàries: fins a 1 punt.



Als diferents temes es proposaran activitats complementàries que s'afegiran al total de la nota de teoria. Aquestes activitats seran proposats pel professorat, pels mitjans que considere (en la pròpia classe, aula virtual, etc.). No es permetrà l'entrega dels treballs fora de termini.

Activitats pràctiques: fins a 3 punts.

Les activitats pràctiques s'avaluaran mitjançant les activitats realitzades a l'aula, fora de l'aula i els informes que lliuraran cada grup d'alumnes dels treballs proposats pels professors i amb els criteris establerts per cada professor, d'acord amb la legislació vigent. La nota final de les activitats pràctiques serà una única puntuació de 0 a 3. Els professors de l'assignatura determinaran les condicions de les activitats pràctiques en segona convocatòria o si s'escau presentar-los. Tots els treballs i informes es lliuraran en el termini indicat a aquest efecte, no acceptant-se cap després del termini establert per a açò.

Activitats recuperables i no recuperables:

Per la seua pròpia naturalesa i característiques de l'assignatura, les activitats realitzades en grup (tant de teoria com de pràctica) no seran recuperables.

Les activitats individuals (tant de teoria como de pràctica) seran recuperables en segona convocatòria mitjançant examen que valore l'adquisició dels resultats d'aprenentatge de l'activitat recuperable. Els professors de l'assignatura determinaran les condicions d'aquest examen.

En cas **d'avançament de convocatòria**, l'avaluació constarà d'un examen, la ponderació del qual en la nota final serà un 80%, i de la realització de les pràctiques similars a les descrites en l'avaluació ordinària de la matèria, la ponderació de la qual en la qualificació final serà d'un 20%. Per a aprovar l'assignatura hi haurà dos requisits necessaris: obtenir 4 punts (sobre 8) en l'examen teòric i obtenir 1 punt (sobre 2) en les activitats pràctiques.

La còpia o plagi manifest de qualsevol tasca part de l'avaluació suposarà la impossibilitat de superar l'assignatura, sotmetent-se seguidament als procediments disciplinaris oportuns. Tinga's en compte que, d'acord amb l'article 13. d) de l'Estatut de l'Estudiant Universitari (RD1791/2010, de 30 de desembre), és deure d'un estudiant abstenir-se en la utilització o cooperació en procediments fraudulents en les proves d'avaluació, en els treballs que es realitzen o en documents oficials de la universitat.

D'altra banda, en horari de tutoria, el professorat podrà requerir entrevistes individuals o en grup amb tal de verificar el grau de participació i assoliment en els objectius fixats per a qualsevol tasca desenvolupada. No acceptar aquesta verificació suposarà no superar la tasca o activitat en qüestió.

La consulta i impugnació de la qualificació obtinguda en tasques d'avaluació quedarà sotmesa al que es disposa en el Reglament d'Impugnació de Qualificacions (ACGUV de 29 d'abril de 2008).

REFERÈNCIES



Bàsiques

- López, M. (2007). Principios básicos de influencia social. En J.F. Ibáñez, M.C. Moya, E. Gaviria e I. Cuadrado (Eds.), Psicología social. Madrid: McGraw-Hill.
- Pastor, Y. (Ed.) (2006). Psicología social de la comunicación. Madrid: Pirámide.
- Van-der Hofstadt, C.J. (2008). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Díaz de Santos.
- Pons, J. "La calidad en la empresa turística: Aspectos psicosociales". Texto elaborado, disponible en <http://ponss.wordpress.com>
- García González, A.J. (Coord.) (2016). Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales. Madrid: Pirámide.

Complementàries

- Gil, F. y Alcover, C.M. (Eds.) (2004). Técnicas grupales en contextos organizacionales. Madrid: Pirámide.
- Pastor, Y. (2006). Comunicación y procesos psicosociales. En Y. Pastor (Ed.), Psicología social de la comunicación. Madrid: Pirámide.
- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). Interacción social y comunicación. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Cavallo, V. (1999). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.
- Castaño, M. (2005). Psicología social de los viajes y del turismo. Madrid: Thomson.
- Cuesta, U. (2000). Psicología social de la comunicación. Madrid: Cátedra.
- Girbau, D. (2002). Psicología de la comunicación. Barcelona: Ariel.
- Ibáñez, J.F., Moya, M.C., Gaviria, E. y Cuadrado, I. (2007). Psicología social. Madrid: McGraw-Hill.
- Jorge, A., Fernández, N. y Mollón, M. (2002). Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería. Madrid: Prentice Hall.
- Julià, M. y Porche, F. (2002). Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración. Madrid: Prentice Hall.
- Kassin, S., Fein, S. y Markus, H.R. (2010). Psicología social. México: Cengage Learning.
- Lloret, J. (1994). Comunicació dins el món de l'empresa. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Martínez, V., Peiró, J.M. y Ramos, J. (2001). Calidad del servicio y satisfacción del cliente. Madrid: Síntesis.
- Montaner, J. (2002). Psicosociología del turismo. Madrid: Síntesis.
- Moral, F. e Igartua, J.J. (2005). Psicología social de la comunicación: Aspectos teóricos y prácticos. Málaga: Aljibe.
- Mucchielli, A. (2008). Psicología de la comunicación. Barcelona: Paidós.



- Pardo, M. y Luna, R.(2007). Recursos humanos para turismo. Madrid: Prentice Hall
- Pont, T. (2007). La comunicació no verbal. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Rodrigo, M. y Estrada, A. (2008). Les teories de la comunicació. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Rodríguez, A. (1999). Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid: Pirámide.

ADDENDA COVID-19

Aquesta addenda només s'activarà si la situació sanitària ho requereix i previ acord del Consell de Govern

Grau de Turisme i doble grau de TADE

1. Continguts

Es mantenen tots els continguts als que fa referència la guia docent.

2. Volum de treball i planificació temporal de la docència

Per al 2º quadrimestre de 2021, s'estableix un sistema de docència per als estudiants de grau per torns rotatoris per cognoms, de manera que de l'A-L acudeixen una setmana a l'aula presencialment mentre la resta d'estudiants, de la M-Z, rebren la seua docència en casa i en la següent setmana s'alterna la pressencialitat i acudeixen els estudiants de la M-Z i no assisteixen a classe els de l'A-Z.

El volum de treball es modifica respecte a la guia docent, ja que aquesta assignatura consta de 3 crèdits de teoria i 3 crèdits de pràctica, queda:

Activitat	Hores	% Presencial	% No Presencial
Classes de teoria	30	50	50
Classes de pràctica	30	50	50



3. Metodologia docent

La modalitat de les classes per als estudiants dependrà de les condicions sociosanitàries i de les restriccions establides per les autoritats competents.

En cas de docència **no presencial** les classes s'impartiran per videoconferència preferiblement síncrona mitjançant Blackboard Collaborate, Teams, Skype o l'eina que el professor considere adequada per a optimitzar el procés d'ensenyament-aprenentatge de l'estudiant en **l'horari fixat per a l'assignatura i el grup**.

En cas de docència **semipresencial**, aquesta consistirà en l'assistència rotatòria per setmanes de l'alumnat amb presència en aula en torns segons el cognom. Els alumnes de la A a la L acudiran una setmana a l'aula, mentre que la resta, de la M a la Z rebrà docència des de casa a través de diferents metodologies docents. La setmana següent al revés.

4. Avaluació

El sistema d'avaluació, així com els seus percentatges, es mantenen igual que en la guia docent.

5. Bibliografia

Es manté la ja existent en la guia Docent, més el material apujat pel professorat a l'Aula Virtual.