

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

Código	35123
Nombre	Habilidades Sociales y Trabajo en Grupo para Profesionales del Turismo
Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6.0
Curso académico	2023 - 2024

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1317 - Grado en Turismo	Facultad de Economía	3	Segundo cuatrimestre
1926 - Doble Grado en Turismo y Administración y Dirección de Empresas	Facultad de Economía	3	Segundo cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Carácter
1317 - Grado en Turismo	19 - Psicología Social I	Obligatoria
1926 - Doble Grado en Turismo y Administración y Dirección de Empresas	4 - Asignaturas de tercer curso	Obligatoria

Coordinación

Nombre	Departamento
BERNAL SANTACREU, MARIA CONSUELO	306 - Psicología Social

RESUMEN

La asignatura Habilidades Sociales y Trabajo en Grupo para Profesionales del Turismo (6 ECTS) se ubica dentro de la materia Psicología Social I, en el Plan de Estudios del Grado de Turismo. Se trata de una asignatura obligatoria en el tercer curso de esta titulación, que pretende dar a conocer al alumno los principales conceptos teóricos y aplicados relacionados con la comunicación interpersonal, especialmente concernientes al trabajo del profesional del turismo.

La asignatura está planteada desde la perspectiva de análisis que aporta la psicología social, disciplina perteneciente al tronco común de las ciencias sociales y al espacio más específico de las ciencias del comportamiento. Los profesores que la imparten pertenecen al Departamento de Psicología Social de la Universitat de València.



El sentido de esta asignatura es la necesidad que tiene el profesional del turismo de conocer, aplicar y hacer aplicar procedimientos efectivos de relación con otras personas, tanto en la relación con clientes como la organización de grupos de trabajo.

Los contenidos de la asignatura provendrán de lo descrito en el Plan de Estudios: concepto, evaluación y entrenamiento en habilidades sociales; habilidades para el establecimiento de relaciones sociales; habilidades para una comunicación efectiva; técnicas grupales; entrenamiento en asertividad; habilidades en la dirección y gestión de grupos; y dirección de reuniones.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

Sin requisitos previos.

COMPETENCIAS (RD 1393/2007) // RESULTADOS DEL APRENDIZAJE (RD 822/2021)

1317 - Grado en Turismo

- Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.
- Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.
- Manejar técnicas de comunicación.
- Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RD 1393/2007) // SIN CONTENIDO (RD 822/2021)

- 1- Comprensión de los principios y dimensiones psicosociales de la actividad del profesional del turismo.
- 2- Comprensión del carácter dinámico de los procesos psicosociales implicados en la actividad del profesional del turismo.
- 3- Conocimiento para la aplicación de técnicas de comunicación interpersonal.
- 4- Capacidad de identificación de las dimensiones relacionales en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
- 5- Análisis y caracterización de las relaciones interpersonales.



6- Conocimiento y aplicación de habilidades sociales y técnicas de grupos.

7- Conocimiento de la dirección y gestión de grupos.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. HABILIDADES SOCIALES DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

TEMA 1: Concepto, características y evaluación de las habilidades sociales.

TEMA 2: Habilidades para una comunicación efectiva en relaciones interpersonales.

TEMA 3: Entrenamiento en asertividad.

2. GRUPOS DE TRABAJO DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

TEMA 4: Concepto, características y funcionamiento de los grupos.

TEMA 5: Habilidades en la dirección y gestión de grupos.

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases de teoría	30,00	100
Prácticas en aula	30,00	100
Elaboración de trabajos en grupo	35,00	0
Estudio y trabajo autónomo	40,00	0
Lecturas de material complementario	15,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGÍA DOCENTE

La modalidad de las clases para los estudiantes dependerá de las condiciones sociosanitarias y de las restricciones establecidas por las autoridades competentes.

En caso de docencia no presencial las clases se impartirán por videoconferencia preferiblemente síncrona mediante Blackboard Collaborate, Teams, Skype o la herramienta que el profesor considere adecuada para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante en el horario fijado para la asignatura y el grupo.

En caso de docencia semipresencial, esta consistirá en la asistencia rotatoria por semanas del alumnado con presencia en aula en turnos según el apellido. Los alumnos de la A a la L acudirán una semana al aula, mientras que el resto, de la M a la Z recibirá docencia desde casa a través de diferentes metodologías docentes. La semana siguiente a la inversa.



En las clases teóricas se utilizará la lección magistral para presentar los contenidos de la asignatura. En todo caso, los estudiantes tendrán un papel activo en las clases, que se estructurarán de manera que permita su participación.

Se hará uso de aplicaciones informáticas para presentaciones de contenido, con la finalidad de facilitar la explicación lectiva y la comprensión de los alumnos. El texto de estas presentaciones es para uso exclusivo en las clases presenciales, por ello no se pondrá a disposición de los alumnos por ningún medio fuera de esas clases.

Además, las clases incluirán algunos ejercicios prácticos grupales, así como proyección de vídeos, con la finalidad de trabajar los contenidos teóricos de la asignatura.

Al inicio de la asignatura los profesores indicarán cuáles son los materiales bibliográficos concretos con los que preparar los contenidos teóricos que serán evaluados en el examen final.

Las actividades prácticas que formarán parte de la puntuación final de la asignatura serán realizadas por grupos de alumnos, y estarán supervisadas y tutorizadas por los profesores de la asignatura. Se dedicará un tiempo de las clases presenciales a la explicación, supervisión y puesta en común de estas actividades grupales.

En los horarios de tutorías los profesores atenderán a los alumnos, individualmente o en grupos, en las cuestiones referidas a los contenidos teóricos o las actividades prácticas.

EVALUACIÓN

La evaluación de los contenidos teóricos (y sus actividades complementarias) de la asignatura supondrá un 70% de la nota final, mientras que las actividades prácticas supondrán el 30% de esa nota. Los contenidos teóricos serán evaluados, en parte, mediante un examen final y el mismo tipo de examen se aplicará en segunda convocatoria.

La nota final de la asignatura será una única puntuación final de 0 a 10 y su calificación quedará sometida a lo dispuesto en la Normativa de Calificaciones de la Universitat de València (ACGUV 12/2004).

Se valorará la asistencia y la participación activa de los estudiantes tanto a las clases en aula, las tutorías individuales o en grupo, como a las actividades complementarias y prácticas, así como su motivación por la calidad de los resultados del aprendizaje.

EXAMEN DE LOS ASPECTOS TEÓRICOS: Hasta 6 puntos.

Examen por escrito del material teórico de la asignatura. El examen podrá incluir alguna de las siguientes modalidades de pregunta: preguntas de respuesta cerrada (tipo test, de dos o más alternativas de respuesta) o bien preguntas de tipo teórico o con casos prácticos con respuesta abierta (texto redactado por el alumno/a). La combinación, utilización o exclusión de cada tipo de preguntas quedará a criterio del profesor/a. El tipo de preguntas del examen y su número será determinado por el profesorado del módulo.

**ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS: Hasta 1 punto.**

En los diferentes temas se irán proponiendo actividades complementarias que se sumarán al total de la nota de teoría. Dichas actividades serán propuestas por el profesorado, por los medios que considere (en la propia clase, por aula virtual, etc.). No se permitirá la entrega de trabajos fuera de la fecha indicada por el profesor.

ACTIVIDADES PRÁCTICAS: Hasta 3 puntos.

Las actividades prácticas se evaluarán mediante las actividades realizadas en el aula, fuera del aula y los informes finales que entregue cada grupo de alumnos de los trabajos que hayan propuesto los profesores y con los criterios que el profesorado establezca, conforme a la legislación vigente. La nota final de las actividades prácticas será una única puntuación de 0 a 3. Los profesores de la asignatura determinarán las condiciones de realización de las actividades prácticas en segunda convocatoria o si procede presentarlas. Todos los trabajos e informes se entregarán en el plazo indicado a tal efecto, no aceptándose ninguno tras el plazo establecido para ello.

Actividades recuperables y no recuperables:

Por su propia naturaleza y características de la asignatura, las actividades realizadas en grupo (tanto de teoría como de práctica) no serán recuperables.

Las actividades individuales (tanto de teoría como de práctica) serán recuperables en segunda convocatoria mediante examen que valore la adquisición de los resultados de aprendizaje de la actividad recuperable. Los profesores de la asignatura determinarán las condiciones de dicho examen.

En caso de **adelanto de convocatoria**, la evaluación constará de un examen, cuya ponderación en la nota final será un 80%, y de la realización de las prácticas similares a las descritas en la evaluación ordinaria de la materia, cuya ponderación en la calificación final será de un 20%. Para aprobar la asignatura habrá dos requisitos necesarios: obtener 4 puntos (sobre 8) en el examen teórico y obtener 1 punto (sobre 2) en las actividades prácticas.

La copia o plagio manifiesto de cualquier tarea parte de la evaluación supondrá la imposibilidad de superar la asignatura, sometiéndose seguidamente a los procedimientos disciplinarios oportunos. Téngase en cuenta que, de acuerdo con el artículo 13. d) del Estatuto del Estudiante Universitario (RD 1791/2010, de 30 de diciembre), es deber de un estudiante abstenerse en la utilización o cooperación en procedimientos fraudulentos en las pruebas de evaluación, en los trabajos que se realicen o en documentos oficiales de la universidad.

Por otra parte, en horario de tutoría, el profesorado podrá requerir entrevistas individuales o en grupo con tal de verificar el grado de participación y logro en los objetivos fijados para cualquier tarea desarrollada. No aceptar dicha verificación supondrá no superar la tarea o actividad en cuestión.

La consulta e impugnación de la calificación obtenida en tareas de evaluación, quedará sometida a lo dispuesto en el Reglamento de Impugnación de Calificaciones (ACGUV de 29 de abril de 2008).



REFERENCIAS

Básicas

- 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.

Complementarias

- 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.