

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

Codi	36364
Nom	Psicologia del consumidor i dels recursos humans
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	6.0
Curs acadèmic	2019 - 2020

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
1212 - Grau de Ciències Gastronòmiques	Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació	1	Segon quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
1212 - Grau de Ciències Gastronòmiques	7 - Psicologia	Formació Bàsica

Coordinació

Nom	Departament
PRADO GASCO, VICENTE JAVIER	306 - Psicologia Social

RESUM

La matèria Psicologia del Consum i dels Recursos Humans aborda dos aspectes de gran rellevància per a les empreses relacionades amb la gastronomia i per als professionals que treballen en aquest àmbit. Per una part, la Psicologia del Consum analitza la presa de decisions dels consumidors i els motius que els porten a decidir-se per la compra i el consum d'uns productes o d'altres. Dites decisions estan fonamentades en diversos processos psicològics, emocionals i també psicosocials, i tenen que ver con causes relacionades amb les seues necessitats i motius, les seues actituds i valors, la interacció amb altres persones, amb aspectes culturals i socials, així com amb la influència de la publicitat, l'estatus o les tendències de consum. Conèixer els fonaments que guien i influeixen sobre el consum d'aliments, així com la valoració de la qualitat dels productes i serveis consumits i la satisfacció amb l'experiència de consum resulta de gran rellevància per als professionals de l'àmbit de la gastronomia.

Per altra part, les empreses gastronòmiques es fonamenten en gran mesura en la qualificació i preparació de les persones que les componen per a oferir un servei de qualitat als seus clients. Per això, n'és imprescindible conèixer els principals processos de gestió dels recursos humans per a poder dirigir amb eficàcia a l'equip humà que forma part de les empreses gastronòmiques. La motivació i direcció de les persones del grup, els processos de comunicació, participació y lideratge, el disseny i assignació de tasques, llocs de treball i rols laborals, la gestió del clima organitzacional dels equips son aspectes



fonamentals para la prestació de serveis gastronòmics que permetran assolir la satisfacció dels usuaris i el desenvolupament de les empreses que els proveeixen.

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

COMPETÈNCIES

1212 - Grau de Ciències Gastronòmiques

- Ser capaç de treballar en equip i d'organitzar i planificar activitats, tenint en compte, sempre, una perspectiva de gènere.
- Resoldre tasques o realitzar treballs en el temps assignat per a això mantenint la qualitat del resultat.
- Ser capaç de distribuir el temps adequadament per al desenvolupament de tasques individuals o de grup.
- Conèixer les bases psicològiques i els factors biopsicosociales que incideixen sobre el comportament dels consumidors en la presa de decisions respecte al consum d'aliments.
- Ser capaç d'aplicar les normes de protocol en gastronomia
- Planificar i gestionar els recursos humans de les empreses gastronòmiques.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

- Adquirir coneixements dels factors psicològics en les relacions amb els clients i amb els empleats de l'empresa



- Saber gestionar els recursos humans

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. Introducció a la psicologia: Conceptes bàsics

Objete d'estudi de la psicologia.

La psicologia en relació amb la gastronomia.

Processos psicosocials bàsics: Sensació, percepció, atenció, motivació i emoció.

Conceptes psicosocials bàsics: Valors, actituds, motius, necessitats, expectatives, atribucions, prejudicis.

Les emocions.

2. Psicologia del consumidor

- La psicologia del consumidor: fonaments.
- Models explicatius de la conducta del consumidor
- La complexitat de la conducta del consumidor
- Variables i dimensions que afecten a la conducta del consumidor

3. Qualitat de servei i satisfacció del consumidor

- Qualitat de Servei i satisfacció del consumidor
- Dimensions de la qualitat de servei, antecedents i resultats.
- Models teòrics sobre qualitat de servei
- Models teòrics sobre satisfacció del consumidor
- Relacions entre la qualitat de servei i la satisfacció dels usuaris
- Clima de servei i percepcions de justícia en les organitzacions de serveis

4. Introducció a la Psicologia dels Recursos Humans

- Direcció i gestió de Recursos Humans: La funció de recursos humans en l'empresa
- Aproximacions i perspectives en la direcció de Recursos Humans
- Principals processos i funcions de la direcció de Recursos Humans
- Incorporació, assignació, desenvolupament i eixida del personal en la empresa

5. Motivació laboral, comunicació, treball en equip y direcció de persones

- Motivació laboral: definició, dimensions i orientacions motivacionals.
- Satisfacció laboral: definició, dimensions, antecedents y conseqüències.
- La comunicació en les empreses: funcions, nivells i dimensions. Xarxes de comunicació.
- Grups de treball, treball en equip i tasques grupals.
- Direcció de persones y lideratge: funcions, teories i estils de lideratge

**6. Introducció a riscos psicosociales en empreses gastronòmiques**

- Introducció als riscos psicosocials: definicions i principals teories
- Tasques, llocs de treball i rols laborals
- Adjust individu-entorn de treball
- Característiques intrínseques de la tasca que afecten en el l'adjust psicosocial
- El procés de rol i les seues disfuncions.
- Evaluació de factor i riscos psicosocials en el treball: cuestionaris, entrevista i observació

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	45,00	100
Altres activitats	15,00	100
Preparació d'activitats d'avaluació	60,00	0
Preparació de classes pràctiques i de problemes	20,00	0
Resolució de casos pràctics	10,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGIA DOCENT

- Classes teòriques: Exposició per part del professor amb support audiovisual dels conceptes, definicions, models i teories rellevants, explicació dels continguts de la matèria.
- Realització de casos pràctics, exercicis i activitats, dinàmiques de grups, visionat de material audiovisual relacionat amb els continguts de la matèria.
- Preparació d'informes sobre supòsits i problemes pràctics, individuals o en grup.
- Tutories presencials, individuals i en grup, sobre diferents aspectes teòrics i pràctics de la matèria, incloent supervisió per a la realització d'informes i exercicis, així com correcció i retroalimentació sobre les activitats realitzades a l'aula.
- Realització de seminaris específics de temes de la matèria, amb la presentació dels continguts rellevants per part d'experts, els professors i els propis alumnes, incloent discussió sobre els continguts desenvolupats.
- Visites a centres, empreses i organismes de rellevància per als continguts de la matèria.



AVALUACIÓ

Primera convocatòria:

L'avaluació es fa en tres parts (pes entre parèntesi). Les dues primeres aborden l'aprenentatge i la tercera els seus resultats.

- 1) Pràctiques grupals (20%). Es fan fora de classe i busquen l'adquisició de competències. Per estimular l'aprenentatge continu es retroalimentarà els estudiants que ho solliciten. Les notes es publicaran abans de l'examen
- 2) Activitats (10%). Són exercicis en l'aula o fora, individuals o en grup. També amb retroalimentació sota demanda. No són activitats recuperables i les notes es publicaran abans de l'examen.
- 3) Examen tipus test en les dates assignades (60%).
- 4) Visites a centres, empreses i institucions rellevants (10%). Avaluació pels responsables de la visita d'una memòria escrita per cada estudiant amb: (1) descripció; (2) competències adquirides; (3) opinió sobre l'aprofitament.

Les notes de les parts avaluades no es compensen: han d'estar aprovades independentment. D'acord amb la normativa no es pot anticipar la convocatòria d'avaluació.

Segona convocatòria:

- 1) Pràctiques grupals (10%): no recuperables
- 2) Activitats (10%): no recuperables
- 3) Examen tipus test (60%)
- 4) Visites a centres, empreses i institucions rellevants (10%): no recuperables

Els apartats (1), (2) y (4) no són recuperables en constituir un aprenentatge no avaluable per un examen. Tanmateix, la nota de primera convocatòria es guardarà per a la segona. Cada apartat haurà de ser aprovat independentment amb la meitat de la qualificació màxima.

En tot cas l'avaluació haurà de complir la Normativa de Qualificacions de la Universitat de València (ACGUV 12/2004) (http://www.uv.es/graus/normatives/reglament_qualificacions.pdf). S'aplica també l'article 13. d) de l'Estatu de l'Estudiant Universitari (RD 1791/2010, de 30 de desembre) pel que fa a precediments fraudulents en les proves d'avaluació. En particular en cas de plagiat o còpia parcial o total suposarà suspens en l'assignatura i altres mesures disciplinàries d'acord amb la normativa vigent.

REFERÈNCIES



Bàsiques

- Referència b1: Quintanilla, I. (2002) *Psicología del Consumidor*. Prentice Hall.
- Referència b2: Martínez-Tur, V.; Peiró, J.M.; y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Síntesis*
- Referència b3: Quintanilla, I. (2013). *Psicología Social del Trabajo*. Pirámide.
- Referència b4: Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo. Síntesis*
- Referència b5: Martínez-Tur, V.; Ramos, J.; y Moliner, C. (2015). *Psicología de las Organizaciones*. Pirámide.
- Referència b6: Ordóñez Ordóñez, M. (Coord.) (1997). *Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos*. Madrid: AEDIPE.
- Referència b7: Quintanilla, I. (2002) *Empresas y personas. Gestión del conocimiento y capital humano*. Madrid: Díaz de Santos.
- Referència b8: Peiró, Martínez-Tur, V. y Ramos, J. (1999). El triángulo de la calidad de servicio: una aproximación psicosocial. *Papeles del Psicólogo*, 74, 18-24.
- Referència b9: Martínez-Tur, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O. y Gracia, E. (2014). Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: el papel del clima de servicio y de la justicia organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 35, 96-106.
- Referència b10: García Fernández-Abascal, E.; Martín Díaz, M.D. Domínguez, J. (2001). *Procesos psicológicos*. Madrid: Pirámide.

Complementàries

- Referència c1: Munduate, L. (1992). *Psicosociología de las Relaciones Laborales*. Barcelona: PPU.
- Referència c2: Bowen, E. & Schneider, B. (2014). A service climate synthesis and future research agenda. *Journal of Service Research*, 17 (1), 5-22.
- Referència c3: Zeithaml, V.; Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos.

ADDENDA COVID-19

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

1. Contenidos

Se mantienen los contenidos inicialmente recogidos en la guía docente:

1. Introducción a la psicología: conceptos básicos.
2. Psicología del consumidor.



3. Calidad de servicio y conducta del consumidor.
4. Introducción a la psicología de los recursos humanos.
5. Motivación laboral, comunicación, trabajo en equipo y dirección de personas.
6. Introducción a riesgos psicosociales en empresas gastronómicas.

2. Volumen de trabajo y planificación temporal de la docencia

Se mantiene el volumen de trabajo que marca la guía docente original de 150 horas, pero con modificaciones en formato online:

Clases de teoría (online).

Otras actividades (online),

Preparación de actividades de evaluación.

Preparación de clases prácticas y de problemas.

Resolución de casos prácticos (online).

3. Metodología docente

-La docencia presencial se sustituye por:

-Videoconferencia síncrona a través de la plataforma ZOOM, en el horario de clases.

-Tutorías se realizan por **vídeoconferencia a través** la plataforma ZOOM de manera individual/grupal cuando el alumno lo solicita al profesor.

-Se ha habilitado un **CHAT** en aula virtual por tener otra alternativa para los alumnos.

-Así mismo se recurren a otros medios de contacto más directos como el mail o similares cuando el alumno lo requiere para el seguimiento de dudas y preguntas.

4. Evaluación

1. Se han añadido actividades de evaluación continua.
2. Incremento del peso en la nota final de la evaluación continua. De la siguiente manera: la evaluación original era **40% evaluación continua y 60% examen final**. Se propone modificar el peso de **la evaluación continua al 50% y la evaluación final 50%**.



Para la evaluación final se aplicarán:

3. Prueba objetiva (tipo test con 4 alternativas de respuesta) en aula virtual (30').
4. Prueba escrita abierta (examen de desarrollo) pero distribuido en aula virtual (60').

5. Bibliografía

La bibliografía recomendada se mantiene pues es accesible:

Básica.

Complementaria.

Se ha añadido bibliografía recomendada