



**Ministerio
de Educación**
Gobierno del Chubut

**Dirección General de Educación Superior
Instituto Superior de Formación Docente N° 803
Puerto Madryn**

PROGRAMA 2025

Carrera: Tecnicatura Superior en Turismo

RES 588/22

Espacio curricular

Equipo Docente

Gestión de Recursos Humanos

Prof. Emylse Argenti

1. FUNDAMENTACIÓN

La asignatura Gestión de los Recursos Humanos, es una formación específica con una cursada cuatrimestral, en el segundo cuatrimestre, de 3 hs cátedras, 48 horas catedra total.

Los cambios de tendencias y gustos que se están detectando en el turismo obliga a los futuros profesionales observar constantemente si estarán respondiendo a las expectativas y deseos de los clientes en un sector económico que creció en los últimos años.

La principal diferencia entre el sector turístico y el resto de industrias, es que la producción del servicio y el consumo del mismo, por parte del cliente, se producen simultáneamente y en el mismo espacio. Dejando poco o ningún margen para el error en el proceso de “servucción” (la producción del servicio). Ya que cualquier desviación, por norma general, será detectada por el cliente creando en él sentimiento de insatisfacción hacia el producto, la empresa o el servicio recibido.

Ante tales circunstancias, las empresas del sector turístico deben asegurarse de tener a los perfiles más óptimos como personal de contacto. Aquel que va a interactuar con los clientes en el proveimiento de servicios, para garantizarles la mejor experiencia posible.

De aquí la importancia, es una buena formación en Recursos Humanos, en el momento de ocupar un puesto laboral ya que mejora las capacidades y habilidades del equipo,

aumenta el rendimiento del equipo, contrata a nuevo talento, garantiza la comunicación interna interpersonal y vela por la cultura de la empresa.

2. OBJETIVOS

Objetivos generales

- Identificar y desarrollar habilidades de liderazgo, comunicación y gestión de procesos en las organizaciones a través de las Relaciones Públicas para la toma de decisiones
- Caracterizar el departamento de Relaciones Públicas en una Empresa de Turismo.

Objetivos específicos

- Caracterizar el sistema de administración de recursos humanos en el ámbito laboral turístico, específicamente en una Empresa de Viajes y Turismo.
- Destacar la importancia de la mercadotecnia y comunicación en una Empresa de Viajes y Turismo para definir el Target Group.
- Elaborar acuerdos de la convivencia, vestimenta, y cortesía para un clima laboral positivo.
- Proponer acciones concretas para incorporar la perspectiva de género y diversidad sexual en la Gestión de Recursos Humanos.

3. CONTENIDOS – BIBLIOGRAFÍA

Eje I

Sistema de administración de recursos humanos. Relaciones Públicas en una Empresa de Viajes y Turismo. Toma de decisiones.

Eje II

La mercadotecnia y comunicación en una Empresa de Viajes y Turismo para definir el Target Group.

Eje III

Acuerdos de la convivencia, vestimenta, y cortesía para un clima laboral positivo. Perspectiva de género y diversidad sexual en la Gestión de Recursos Humanos.

4. BIBLIOGRAFÍA

Eje I

- ✓ Aaker, D y Day, G (1989). Investigación de mercado. 3° edición. México Mc Graw Hill.
- ✓ Ander E (1987). Técnicas de investigación social. Editorial: humanista.
- ✓ Cooltecmkt (2021). Plan de relaciones públicas. Link: https://www.youtube.com/watch?v=fS79JP7DEH8&ab_channel=cooltecmkt
- ✓ Di Genova, A (s/f). Las Relaciones Públicas y el Turismo. Link: <https://eventurismo.com.uy/las-relaciones-publicas-y-el-turismo/>
- ✓ Gamboa, V y otros. (2015). https://prezi.com/abw_qzwor4v/gestion-de-recursos-humanos-en-el-sector-turistico/
- ✓ Marinus C. (2012) Decisiones.Link. <https://www.tourismtheories.org/?p=355&lang=es>
- ✓ Sherlock Communications (2019). Relaciones públicas en la industria de viajes y turismo: moldeando una imagen favorable. Link: <https://www.sherlockcomms.com/es/blog/relaciones-publicas-viajes-turismo/>

Eje II

- ✓ Aaker, D y Day, G (1989). Investigación de mercado. 3° edición. México Mc Graw Hill.
- ✓ Ander E (1987). Técnicas de investigación social. Editorial: humanista.
- ✓ Cabo Nadal, M (2004). Asistencia y guía a grupos. Editorial: Thomson paraninfo. Madrid.
- ✓ Estudiando (2024) El concepto de TARGET en marketing Link: https://www.youtube.com/watch?v=FtIBw0WLiKM&ab_channel=Estudiando.
- ✓ Milio Balanza, I (2004). Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales. Editorial: Thomson paraninfo. Madrid.

Eje III

- ✓ Escuela de formación instruccional (2022). Hotelería y turismo: código de vestimenta para organizadores. Link: https://www.youtube.com/watch?v=4ITG7HtBq2k&ab_channel=intecapefi

- ✓ Ministerio de Trabajo y Empleo y Seguridad Social Perspectiva de género y diversidad sexual en la gestión de recursos humanos. Link: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/genero_rrh.pdf
- ✓ Pololikashvili, Z (2020). Código Ético Mundial para el Turismo. <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- ✓ Samboni, C (2012). Clima Laboral Oficinas. Link: https://www.youtube.com/watch?v=jb2pXZ9VY4&ab_channel=carlosandressamboniarcila
- ✓ Villarreal, M (2024). Convivencia turística: clave para un turismo sostenible y responsable. Link: <https://www.elperiodicodelturismo.com/turismo/3223-convivencia-turistica-clave-para-un-turismo-sostenible-y-responsable>

5. EVALUACIÓN – ACREDITACIÓN

Acreditación según el Régimen Académico Marco

Acreditación según el Régimen Académico Marco

Condición Regular

- Aprobar el 100% de las actividades con sus respectivos recuperatorios.
- Aprobar un examen parcial con su respectivo recuperatorio.
- Aprobar el trabajo final. Se establece el 4 (cuatro) como calificación mínima para obtener la regularidad.
- 70 % de asistencia. Se exceptúan, los casos de enfermedad, problemáticas laborales, asistencia a congresos, capacitaciones, jornadas, fallecimiento de un familiar directo u otros, que deberán ser certificados ante la Oficina de Estudiantes en un período no mayor a 48 hs., en los que se requiere cumplir con el 60 % de asistencia.

Condición de promoción directa

- Aprobar el 100% de las actividades con sus respectivos recuperatorios.
- Aprobar un examen parcial con su respectivo recuperatorio.
- Aprobar el trabajo final. Se establece el 7 (siete) como calificación mínima para obtener la promoción.

- 80% de asistencia. Se exceptúan, los casos de enfermedad, problemáticas laborales, asistencia a congresos, capacitaciones, jornadas, fallecimiento de un familiar directo u otros, que deberán ser certificados ante la Oficina de Estudiantes en un período no mayor a 48 hs, en los que se requiere cumplir con el 70 % de asistencia.

Requisitos para tener derecho al recuperatorio:

- Aquel estudiante que obtuvo una nota inferior a 4 –cuatro- en la instancia de evaluación. Aquel estudiante que se sacó una nota entre 4 (cuatro) y 6 (seis) y desea promocionar por lo que quedará como válida la última nota obtenida.