

**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**Curs acadèmic:** 2025-26**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
1317 - Grau Turisme	Facultat d'Economia	3	Segon quadrimestre
1926 - Doble Grau en Turisme i Administració i Direcció d'Empreses	Facultat d'Economia	3	Segon quadrimestre

**MATÈRIES**

Titulació	Matèria	Caràcter
1317 - Grau Turisme	Psicologia Social I	OBLIGATÒRIA
1926 - Doble Grau en Turisme i Administració i Direcció d'Empreses	Assignatures de tercer curs	OBLIGATÒRIA

**COORDINACIÓ**

BERNAL SANTACREU MARIA CONSUELO

**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 s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

### **ALTRES TIPUS DE REQUISITS**

Sense requisits previs.

## **COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE**

-

Comprendre el caràcter dinàmic i evolutiu del turisme i de la nova societat de l'oci.

Comprendre els principis del turisme: la seua dimensió espacial, social, cultural, política, laboral i econòmica.

Manejar tècniques de comunicació.

Planificar i gestionar els recursos humans de les organitzacions turístiques.

## **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 (HORES)**

**ACTIVITATS PRESENCIALS**

Activitat	Hores
Teoria	30,00
Pràctiques a l'aula	30,00
<b>Total hores</b>	<b>60,00</b>

**ACTIVITATS NO PRESENCIALS**

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	0,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	35,00
Estudi i treball autònom	55,00
Preparació de classes	0,00
Preparació d'activitats d'avaluació	0,00
Resolució de casos pràctics	0,00
<b>Total hores</b>	<b>90,00</b>

**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 acudirán 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 supervisada 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'apenentatge.

### **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).

## **BIBLIOGRAFIA**

- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). Interacción social y comunicación. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Castaño, M. (2005). Psicología social de los viajes y del turismo. Madrid: Thomson.
- Cavallo, V. (1999). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.
- Cuesta, U. (2000). Psicología social de la comunicación. Madrid: Cátedra.
- García González, A.J. (Coord.) (2016). Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales. Madrid: Pirámide.
- Gil, F. y Alcover, C.M. (Eds.) (2004). Técnicas grupales en contextos organizacionales. Madrid: Pirámide.
- 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.
- 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.
- 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
- Pastor, Y. (2006). Comunicación y procesos psicosociales. En Y. Pastor (Ed.), Psicología social de la comunicación. Madrid: Pirámide.
- Pastor, Y. (Ed.) (2006). Psicología social de la comunicación. Madrid: Pirámide.
- Pons, J. "La calidad en la empresa turística: Aspectos psicosociales". Texto elaborado, disponible en <http://ponss.wordpress.com>
- 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.
- Van-der Hofstadt, C.J. (2008). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Díaz de Santos.