

**DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA
SÍLABO****GESTIÓN DE TALENTO HUMANO APLICADO AL SECTOR TURISMO****I. DATOS GENERALES**

1.1	Nombre del (curso o módulo)	:	GESTION DE TALENTO HUMANO APLICADO AL SECTOR TURISMO
1.2	Total de horas académicas	:	32
1.3	N° de horas por sesión	:	04
1.4	Modalidad (presencial, semipresencial, a distancia)	:	Presencial
1.5	Créditos	:	02

II. JUSTIFICACIÓN

Justificación de propuesta de curso y/o actualización
El curso de capacitación "Gestión del talento humano aplicado al Sector Turismo", tiene una justificación teórica, porque desarrolla un conjunto de conocimientos, habilidades y empleo de herramientas y estrategias en la gestión del talento humano orientado a las empresas del sector turismo. Asimismo, tiene una justificación práctica, porque aporta un conjunto de herramientas y estrategias para gestionar de manera sencilla, las tareas correspondientes a la interacción con el recurso humano en la organización turística. En esa línea de ideas, también tiene una justificación metodológica, debido a que aporta los insumos básicos pedagógicos (aprendizaje teórico-práctico), para diseñar de manera efectiva un Plan de Gestión del talento humano, en un nivel básico, dejando proyecciones para desarrollar propuesta relacionados al tema, en un nivel avanzado. Finalmente tiene una justificación social, ya que los contenidos desarrollados, están orientados a generar un alto grado de compromiso, motivación y productividad en los colaboradores de las empresas turísticas, buscando impactar en la mejora de la satisfacción del cliente.

III. SUMILLA

Sumilla
El Curso de capacitación "Gestión del Talento Humano" forma parte del área de formación especializada, es de naturaleza teórica (teórico-práctico) y se realizará en la modalidad presencial. El propósito del curso es que los alumnos logren elaborar a un nivel básico una Propuesta de Plan de gestión del Talento humano, tomando en cuenta criterios base relacionadas a las herramientas y estrategias que ella encierra, aplicación de habilidades directivas y reconocimiento de las necesidades del entorno y realidad de la empresa turística. El curso se desarrollará a través de II Unidades: I. Habilidades Directivas en la Gestión Turística II. Estrategias efectivas en la gestión del talento humano

IV. COMPETENCIAS DEL CURSO/MÓDULO

Competencias del curso/módulo			
N°	Competencia General del Curso ó Unidad Didáctica	N°	Competencias Específicas del Curso
1	Aplica estrategias de gestión del talento humano según diseño básico de su plan, tomando en cuenta habilidades directivas de	1.1	Ejercita habilidades de liderazgo estratégico en la organización tomando en cuenta el desarrollo de habilidades directivas en la gestión del talento humano y las demandas específicas en el sector turismo.

gestión del recurso humano y las demandas específicas en la dinámica del sector turismo.	1.2	Elabora un Plan de gestión del talento humano para empresas turísticas tomando en cuenta criterios de gestión del recurso humano y las demandas específicas en la organización turística.
--	-----	---

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS:

UNIDAD DIDÁCTICA I				
HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA GESTIÓN TURÍSTICA				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.1				
PRODUCTO (Indicadores de logro y/o resultado de aprendizaje):				
Ejercitar habilidades directivas específicas de liderazgo según principios regentes de la gestión del talento humano y determinación de las demandas específicas de las empresas del sector turismo (hospedajes, restaurantes y agencias de viaje)				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
1	2	Liderazgo estratégico en la industria del turismo - Exploración de los principios de liderazgo adaptados al sector turismo - Casos de estudios sobre líderes exitosos en la industria. - Estrategias para liderar equipos en entornos turísticos dinámicos.	- Presentación del capacitador, curso, sílabo y características de su desarrollo. Aplicación de prueba de entrada: Test de Liderazgo que les permita conocer su estilo de liderar - Desarrollo de contenidos. - Actividad práctica (grupal): Exploración de casos de éxito (liderazgo en la industria del turismo). - Debate, sobre las estrategias y decisiones clave que impulsaron su éxito. Tarea Grupal: 1: - En grupos elegirán una empresa en la que se encuentran laborando y realizarán un análisis crítico de las diferencias observadas según los casos exitosos revisados en clase. - Feedback de capacitador - Cierre de sesión	- Sílabo - Diapositivas - Pc/laptop (capacitador) - Proyector - Test de Liderazgo de Balke & Mounton
	2	Comunicación efectiva para líderes turísticos - Desarrollo de habilidades de comunicación adaptadas a clientes y empleados. - Técnicas de comunicación en situaciones usuales en turismo - Manejo de la comunicación en escenarios multiculturales.	- Presentación y exposición del tema, según sesión. - Actividad práctica: aplicación de Test de comportamiento, que les permita conocer sus propias tendencias en la comunicación - Simulación de situaciones (actividad grupal) de comunicación comunes en el sector: ¿cómo tratar con clientes insatisfechos ó presentar estrategias a un equipo?.	- Sílabo - Diapositivas - Pc/laptop (capacitador) - Proyector - Test de comportamiento

			- Se proporcionará retroalimentación para mejorar la efectividad de la comunicación. - Aplicación de Ejercicio de Escucha Activa y Retroalimentación. - Elaboración de mensajes estratégicos a diferentes audiencias. Tarea Grupal: 2 En grupos, elaborarán un informe sobre ¿cómo debe ser la dinámica comunicacional particularmente en el sector Turismo?. - Feedback de capacitador - Cierre de sesión	
2	4	Toma de decisiones y gestión de crisis en el turismo - Métodos para la toma de decisiones efectivas en situaciones críticas - Planificación y respuesta ante crisis en la industria turística - Ejercicios prácticos de resolución de problemas	- Presentación y exposición del tema, según sesión. - Aplicación de Test de estrategias de resolución de conflictos. - Simulación de situaciones: (Cancelación de reservas, falta de personal y como tomar decisiones para mitigar el impacto en la calidad del servicio y la moral del equipo, considerando estrategias de redistribución de tareas y comunicación efectiva) - Ejercicio de: Toma de decisiones bajo presión temporal, evaluación de riesgos y beneficios para desarrollar habilidades de toma de decisiones ágiles. Tarea Grupal: 3 - En grupos, realizaran un análisis crítico de las diferentes formas en las que se toman las decisiones y resuelven los problemas en sus organizaciones. - Feedback de capacitador - Cierre de sesión	- Sílabo - Diapositivas - Pc/laptop (capacitador) - Proyector - Test de Conflictos
3	4	Desarrollo de equipos de alto rendimiento en entornos turísticos - Estrategias para construir y mantener equipos fuertes en el sector turismo. - Casos de éxito en la formación de equipos en empresas exitosas	- Presentación y exposición de tema, según sesión. - Dinámica de Formación de equipos turísticos: Los participantes realizarán una dinámica de formación de equipos donde se les asignará roles específicos dentro de una empresa turística simulada. Deberán colaborar para superar desafíos y alcanzar objetivos, fomentando la cohesión y la comprensión de las fortalezas individuales	- Sílabo - Diapositivas - Pc/laptop (capacitador) - Proyector

			• Sesiones de feedback y mejora continua. • Implementación de sesiones regulares de feedback entre los miembros. Tarea Grupal: 4 • En grupos, realizarán un informe de análisis de un caso de “equipo exitoso”, identificando los factores clave que los hace fuertes en el sector turismo. • Feedback de capacitador • Cierre de sesión	
--	--	--	---	--

UNIDAD DIDÁCTICA II ESTRATEGIAS EFECTIVAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.2
PRODUCTO (Indicadores de logro y/o resultado de aprendizaje):

- Elaborar un perfil básico de Plan de gestión del talento humano para empresas turísticas tomando en cuenta estrategias específicas de gestión del recurso humano y las demandas en la organización turística (hospedaje, restaurantes y agencias de viaje).

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
4	4	Identificación y atracción de talento en la industria turística • Estrategias de identificación de talento para perfiles turísticos • Desarrollo de atractivos programas de reclutamiento • Creación de una marca empleadora sólida en el turismo	• Presentación y exposición del tema, según sesión. • Desarrollo de perfiles de Talento Turístico: Divididos en grupos los participantes crearán perfiles detallados de talento necesarios para roles clave en la industria turística (ej. guías turísticos, personal de atención al cliente, otros), identificarán habilidades técnicas y cualidades personales requeridas. • Análisis de estrategias de atracción de Talento en empresas Turísticas. Tarea Grupal: 5 • En grupos realizaran crearán una estrategia innovadora de atracción para las empresas en donde se encuentren laborando. • Feedback de capacitador • Cierre de sesión	• Sílabo • Diapositivas • Pc/laptop (capacitador) • Proyector
5	4	Selección y reclutamiento especializado en Turismo • Métodos de selección que se adaptan a las particularidades del turismo • Evaluación de habilidades específicas requeridas en la industria • Casos de estudio sobre procesos de reclutamiento exitosos	• Presentación y exposición del tema, según sesión. • Simulación de proceso de selección para posiciones clave en Turismo. • Entrenamiento en Técnicas de entrevista. Tarea Grupal: 6 • En grupos realizarán un informe de las habilidades que se necesitan	• Sílabo • Diapositivas • Pc/laptop (capacitador) • Proyector

			para desarrollar una buena entrevista de selección. • Feedback de capacitador • Cierre de sesión	
6	4	Desarrollo y capacitación estratégica del personal turístico • Diseño de programas de formación alineados con las necesidades turísticas • Estrategias de desarrollo profesional en la industria • Evaluación del impacto de la capacitación en la calidad del servicio	• Presentación y exposición del tema, según sesión. • Actividad práctica: En grupos los participantes realizarán una evaluación de las necesidades de capacitación en “un equipo turístico simulado”. • Simulación de sesiones de capacitación: cada grupo preparará una sesión de capacitación en un tema clave, para el desarrollo estratégico en el turismo y se proporcionará retroalimentación para mejora de las habilidades de presentación y la efectividad del contenido. Tarea Grupal: 7 • En grupos presentarán un Plan de capacitación y desarrollo de una de las empresas donde se encuentran laborando, partiendo de la detección de las necesidades identificadas. • Feedback de capacitador • Cierre de sesión	• Sílabo • Diapositivas • Pc/laptop (capacitador) • Proyector • Reporte de actividad: Plan de capacitación
7	4	Adaptabilidad y gestión del cambio en el sector turismo • Estrategias para gestionar y liderar el cambio en un entorno turístico • Análisis de casos de cambio exitosos en la industria • Desarrollo de un enfoque proactivo hacia la adaptabilidad	• Presentación y exposición del tema, según sesión. • “Turismo en Transformación” ✓ Breve presentación de cambios recientes en la industria turística. ✓ Discusión grupal, sobre cómo estos cambios afectan a los profesionales del sector. • Entrevista con experto del sector: Compartir experiencia y estrategias de adaptabilidad. Tarea Grupal: 8 • En grupos, desarrollaran un “Plan de Adaptabilidad” identificando áreas específicas de una de las empresas en que laboran que podrían necesitar adaptación, desarrollando un Plan de acción con pasos concretos para gestionar el cambio de manera efectiva. • Feedback del capacitador • Cierre de sesión	• Sílabo • Diapositivas • Pc/laptop (capacitador) • Proyector
8	4	Evaluación final: Elaboración de Plan de Gestión del talento Humano para una empresa turística • Trabajo Grupal	Evaluación final (Trabajo grupal): Elabora un Plan básico de Gestión del talento Humano para una empresa turística (hospedaje, restaurante, agencia de viaje); tomando en cuenta los siguientes criterios (según rúbrica predeterminada):	• Sílabo • Diapositivas • Formato de evaluación final: Plan básico de Gestión del talento humano (rúbrica)

			• Elaboración de organigrama • Perfil de puestos: ✓ Directivo y personal operativo. • Gestión de estrategias: ✓ 3 criterios para resolución de conflictos con el cliente. ✓ 2 criterios para mejorar el compromiso con el colaborador. ✓ 2 criterios para reclutar un recurso humano eficiente ✓ 2 condiciones para llevar a cabo una entrevista de selección de personal de calidad. ✓ 2 criterios a considerar para establecer un plan de capacitación. ✓ Presentación final de Plan básico (según formato pre establecido). • Feedback del capacitador • Cierre de curso	
--	--	--	--	--

VI. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
El curso se desarrollará empleando metodologías pedagógicas activas (participación individual y grupal). Asimismo, se empleará materiales audiovisuales que ayudarán a consolidar cada uno de los temas a desarrollar. Las estrategias a emplear para el logro de sus aprendizajes serán: • Trabajo colaborativo • Participación individual • Exposición • Debate • Análisis de caso • feedback

VII. EQUIPOS Y MATERIALES

Sílabo, diapositivas, pc, proyector, casuística seleccionada, formato de evaluación (Plan de gestión del Talento humano).

VIII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

N°	Esquema de Evaluación		Ponderación %	Total
1	Evaluación de Entrada	Test de Liderazgo de Blake & Moun-ton	Referencial	100%
2	Evaluación de Proceso	Evaluación Unidad I: Trabajo grupal- Aplicación de actividades grupales: (1)5%+(2)5% +(3)10%+ (4)10%	30%	
3		Evaluación Unidad II: Trabajo grupal- Aplicación de actividades grupales (5)10%+(6)10%+(7)10%+(8)10%	40%	
5	Evaluación Final	Evaluación final (tarea grupal) Elaboración y presentación de Propuesta básica de Plan de gestión del talento humano.	30%	

Normas específicas del Curso/ Módulo	
1.	Nota mínima de alumno para que apruebe el curso ¹³ .
2.	Porcentaje de asistencias mínimas al desarrollo total del curso 70%.
3.	Nota: es indispensable que los alumnos se organicen en grupos desde la primera sesión, con el fin de desarrollar cada actividad grupal, según sesión; así como, para desarrollar la evaluación final (elaboración de perfil propuesta de Plan de gestión del Talento Humano).

IX. BIBLIOGRAFÍA

• BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Bernal, I., Pedraza, N. A., Castillo, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. Revista Espacios, 41(22), 213-227.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>

Cárdenas, A. & Alarcón, M.(2023). Modelo de gestión de talento humano para el sector turístico: Human talent management model for the tourism sector. REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA, 10(1), 27–45.
<https://doi.org/10.21855/ecociencia.101.739>

Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. (10.º ed.). McGraw-Hill. <https://bit.ly/3xKRN9b>

Pérez, H., Peñaloza, L., Tamayo, A. L., & Chaparro, E. M. (2022). Habilidades Gerenciales en Turismo: Una revisión sistemática de literatura. INNOVA Research Journal, 7(3), 120-139.
<https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2022.2094>

Ostelea Tourism Management School. (2020, 4 junio). Saber liderar equipos en el sector turístico. Ostelea. <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/hospitality-management/saber-liderar-equipos-en-el-sector-turistico>

Vera, L., Rivera, L. & Reyes, M. V. (2022). Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turístico. Avances, 24(1),61-76, <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/673/>

• BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Román, W. M., López, L. del C., y Román, D. (2023). Potencialidades de América Latina en el sector turístico. Negonotas Docentes, (21), 57-69. <https://doi.org/10.52143/2346-1357.950>