

Guia docent de l'assignatura "Estratègies directives i de comunicació a la gestió hotelera"

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Estratègies directives i de comunicació a la gestió hotelera
- ✓ **Codi:** 103759
- ✓ **Titulació:** Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-2019
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Optativa
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 (150)
- ✓ **Període d'impartició:** 2n semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** català/ castellà
- ✓ **Professorat:** Pepa Aguar
- ✓ **Correu electrònic:** mariajose.aguar@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

L'assignatura és optativa i té un caire molt pràctic. Els alumnes s'impliquen en un procés en el que esdevenen els actors preeminents. L'objectiu bàsic s'adreça a que aprenguin a expressar amb claredat i concisió les idees per tal de fer servir, adequadament, les eines d'expressió oral i escrita i que sàpiguen aplicar-les a l'entorn directiu. Un bon comunicador sabrà liderar un equip mitjançant l'escolta activa, la motivació, estimulant el treball en equip i mirant de trobar el consens per a la resolució de conflictes.

En una primera fase l'assignatura s'orienta a donar coneixements generals però suficients dels mitjans de comunicació de masses i com reflecteixen i són tractats els temes relacionats amb el Turisme. En una segona fase es tracta que els futurs professionals del Turisme aprenguin la importància de la seva tasca com a comunicadors i directius, la qual cosa implica saber emprar diferents registres comunicatius i desenvolupar aquestes habilitats d'expressió oral, escrita i de lideratge.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

A final de l'assignatura l'alumne/a serà capaç de:

- Conèixer com funciona i s'estructura la informació en els mitjans de comunicació
- Identificar els seus punts forts i punts febles com a comunicador/a
- Aplicar la seva capacitat d'anàlisi, de reflexió i de síntesi
- Saber desenvolupar les tècniques d'argumentació i de persuasió en un discurs
- Conèixer, aplicar i desenvolupar els elements clau del treball en equip

Aprendre a posar en pràctica l'empatia, l'escolta activa i l'assertivitat

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENENTATGE

CE8.2 Assolir habilitats de comunicació i de gestió de conflictes

CE15. Emprar tècniques de comunicació interna, externa i corporativa a les empreses d'hoteleria i restauració

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma

CT2. Ser capaç d'autoavaluar els coneixements assolits

CT4. Emprar les tècniques de comunicació a tots els nivells

CT8. Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans a les empreses hoteleres i de restauració

CT9. Demostrar un comportament ètic en les relacions socials així com adaptar-se a diferents contextos interculturals

CT11. Gestionar i organitzar el temps

CT12. Treballar en equip

CT16. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació

5. TEMARI I CONTINGUTS

I Comunicació d'empreses: qui som i on som. Els actors implicats i la influència de l'entorn. (10h)

- Els 5 interrogants de la comunicació: Què, qui, on, quan i com
- "Qui diu què, a qui i amb quin efectes"
- Què volem comunicar i per a quin públic
- "El mitjà és el missatge". Anàlisi dels mitjans de comunicació i adaptació dels discurs segons el mitjà

II Les habilitats comunicatives dels decisors: comunicació verbal i no verbal. El que diem amb les paraules i el que expressem amb els gestos (4h)

- La postura general del cos
- Gestos, moviments i "tics"
- El llenguatge de les mans i dels ulls
- La nostra veu: modulació i dicció
- La vestimenta

III Aprendre a estructurar el discurs: transmissió oral i escrita de la informació (4h)

- Presentació de la informació: punts principals, informació secundària, exemples i anècdotes
- Com traduir un text escrit a una presentació oral de la informació: el guió per a l'exposició oral

IV Les eines bàsiques de la comunicació interpersonal en el món de l'empresa: currículum, entrevistes, debats i reunions. Com conduir i com conduir-nos en aquestes (6h)

- Tipologia de currículums. Preparació i redacció d'un bon currículum. El vídeo-currículum
- Elements i estratègies per preparar una entrevista de feina
- Anàlisi del discurs: l'exposició i l'argumentació
- El coneixement del grup i de l'espai
- Preguntes, silencis i tensions

V Les presentacions d'empresa: la preparació de l'exposició i la utilització dels mitjans informàtics i audiovisuals (6h)

- Coneixement de l'espai i de l'auditori
- Adaptació del discurs al temps estipulat per fer l'exposició
- Per a què serveixen i per a què no serveixen els programes informàtics
- La utilització correcta i eficaç del Power Point

VI Les qualitats del bon directiu (12h)

- Empatia i asertivitat
- Diferència entre lideratge i poder
- Saber motivar
- Direcció d'equips: el treball en equip i la resolució de conflictes

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- Arroyo, Carlos; Garrido, Francisco José (1997): *Libro de estilo universitario*. Madrid: Acento
- Cervera Fantoni, Ángel Luis (2005): *Comunicación total*. Madrid: Esic
- Davis, Flora (1976): *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza
- El libro práctico de la comunicación y las relaciones públicas (1997)*. Barcelona: Folio
- Huber, Cheri (2002): *La primera impresión*. Barcelona: Océano
- James, Judi (1995): *El lenguaje corporal*. Barcelona: Piados
- Knapp, Mark L. (1980): *La comunicación no verbal*. Barcelona: Piados
- Lázaro Carreter, Fernando (1998): *El dardo en la palabra*. Barcelona: Galaxia Gutenberg
- Libro de estilo El País* (1996). Madrid: El País
- Manual práctico. Expresión oral* (1998). Barcelona: Larousse
- Manual práctico. Expresión escrita* (1998). Barcelona: Larousse
- Martínez, Margarita y Salvador, Maribel (2005). *Aprender a trabajar en equipo*. Barcelona: Paidós
- Montaner, Ramón (1998): *Manual del directivo eficaz*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000
- Morgan, N. (2004), *Conquistando la audiencia*. Barcelona: Deusto
- Morales, Carlos Javier (2001): *Guía para hablar en público*. Madrid: Alianza
- Naisdat, Ivy (2004): *Hablar sin miedo*. Barcelona: Oniro
- Nguyen, Kenny; Murillo, Gus; Killeen, Robert y Jones, Luke (2017) *Presentaciones memorables. Crea experiències úniques que cautiven a tu audiència*. Empresa Activa
- Puchol, Luís (ed) (2005): *Nuevos casos en Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos
- Sebastián, Carmen (2001): *La comunicación emocional*. Madrid: Prentice Hall
- Serrano, Sebastià (2004): *El regalo de la comunicación*. Barcelona: Anagrama
- Urpí, Montse (2004): *Aprender comunicación no verbal*. Barcelona: Piados
- Verbeder, Rudolph F. (1999): *Comunícate!*. Madrid: International Thomson Editores

Bibliografia complementària

Couto, Manuel (2002): *Cómo hablar bien en público*. Barcelona: Gestión 2000

Jagot, Paul C. (1988): *El arte de hablar bien y con persuasión*. Barcelona: Iberia

Manchester Open Learning (1993): *Cómo hacer presentaciones eficaces*. Barcelona: Gestión 2000

Vallejo-Nágera, Juan Antonio (1990): *Aprender a hablar en público hoy*.
Barcelona: Planeta

Recull de textos i articles elaborat per la professora

7. METODOLOGIA DOCENT

a) Metodologia de la part teòrica de l'assignatura:

Explicacions presencials de tipus classe-magistral pel que fa als diferents temes del programa.
Utilització d'àudios i vídeos per il·lustrar alguns blocs temàtics de l'assignatura.

b) Metodologia de la part pràctica de l'assignatura:

Realització i exposició a classe d'exercicis pràctics (individuals i en equip) per tal d'avaluar els progressos dels alumnes com a persones involucrades en el procés comunicatiu i directiu. Es combinen les pràctiques de caràcter oral i escrit relacionades amb les explicacions teòriques.

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques amb suport TIC, participació activa de l'estudiant	44	1,76	CE7.6, CE7.7, C8.1, CE13.3,CT1,CT11,CT16
Presentació pública de treballs i exposicions orals sobre diferents temes relacionats amb la matèria	20	0,8	CE7.6,CE7.7,CE8.1,CE8.2, CE13.3,CE15.8,CT1,CT2,CT8,C T9,CT11,CT12,CT16
Resolució casos pràctics	10	0,4	CE8.1, CE8.2, CE15.8, CT4,CT8,CT9,CT12,CT16
Tipus: Supervisades			.
Tutories	20	0,8	Ct1,CT4,CT16.
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs. Realització d'esquemes, mapes conceptuais i seguiment bibliogràfic de l'assignatura	20	0,8	CE8.1, CE15.8, CT1,CT11,CT16

Lectura comprensiva de textos	20	0,8	Ce7.6, CE7.7,CT1, CT11, CT16
Seguiment i revisió de l'actualitat política, econòmica, social i cultural. Autoavaluació amb la reflexió sobre el procés individual	16	0,64	CE.8.1, CE8.2, CE13.3, CE15.8, CT8,CT9,CT16

8. SISTEMA D'AVUACIÓ

. L'avaluació d'aquesta assignatura consta del següent sistema:

- Un examen teòric sobre temes d'actualitat, coneixement de l'entorn social, polític i cultural, així com dels temes de l'àmbit comunicatiu i directiu desenvolupats a classe: 50% de la nota final. L'examen que no hagi assolit la nota mínima de 5 sobre 10 a la prova d'avaluació continuada haurà de ser repetit el dia de l'examen final de l'assignatura.
- La realització de treballs pràctics proposats al llarg del curs i lliurats dins del termini fixat: 40% de la nota final.
- Assistència, actitud i participació activa a classe: 10%

Per fer la mitjana de la nota de l'assignatura s'ha d'haver aprovat l'examen.

Per aprovar l'assignatura s'ha de fer l'examen i els treballs pràctics. No es pot aprovar l'assignatura només amb l'examen.

ACTIVITATS D'AVUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	RESULTATS D'APRENTATGE
Examen teòric	50 %	2	0,08	CE8.2, CE15
Treballs pràctics	40 %	40	1,6	CE8.2, CE15
Assistència, actitud, participació activa a classe	10%	42	1,6	CT8.2,CT8, CT12, CT16

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
1	TEMA 1: Parlar en públic: les regles del discurs oral. Elaboració d'un guió de presentació	Classe magistral	3
2	Pràctica a classe d'exposició oral	Pràctica	3
3	TEMA 2: Comunicació verbal i comunicació no verbal. Argumentació i persuasió	Classe magistral	3
4	Pràctica a classe discurs persuasiu	Pràctica	3
5	TEMA 3: Els mitjans de comunicació de masses: la premsa escrita. Informació i publicitat	Classe magistral	3
6	Pràctica a classe Comparació portades de diferents diaris	Pràctica redacció d'una notícia	3
7	Els mitjans de comunicació de masses: la ràdio	Pràctica d'enregistrament de veu. Programa radiofònic	3
8	Els mitjans de comunicació de masses: la televisió	Pràctica d'enregistrament d'imatge. El vídeo currículum	3
9	El currículum i l'entrevista de feina	Classe magistral i pràctica	3
10	TEMA 4: El debat i les regles d'intervenció	Pràctica	3
11	Les reunions de treball: eficàcia i eficiència	Pràctica de reunió	3
12	TEMA 5: Lideratge, poder i motivació	Classe magistral i pràctica	3
13	Direcció d'equips i treball en equip	Classe magistral i pràctica	
14	Resolució de conflictes	Classe magistral i pràctica	3
15	Exposició oral aplicació del que s'ha après en el decurs de l'assignatura	Classe magistral	3

10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

L'assignatura presenta alguns elements innovadors en el sentit que l'aprenentatge de com estructurar un discurs respecte de l'ordre, la jerarquia de la informació i la síntesi de les idees clau es fa mitjançant l'anàlisi i redacció d'una notícia periodística. S'explica l'estructura de la piràmide invertida i les 6 "w" de la informació.

La preparació d'un programa de ràdio serveix per tal que es familiaritzin i utilitzin adequadament la seva veu com a eina de comunicació. Es destaquen els aspectes de vocalització, dicció i ritme d'un discurs.

La preparació i defensa de la seva candidatura per assolir un lloc de treball amb un perfil determinat -davant una càmera de vídeo- s'adreça a reforçar el coneixement del elements clau d'un discurs amb un objectiu determinat. També s'orienta a que coneguin i emprin les Tecnologies de la Comunicació que cada vegada més preponderantment es fan servir per a la selecció de personal.