

**Estratègies Directives i de Comunicació en la Gestió
Hotelera**

Codi: 103759

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OT	4	0

Professor/a de contacte

Nom: María José Aguar Martínez

Correu electrònic: MariaJose.Aguar@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

Altres indicacions sobre les llengües

També s'utilitzarà l'espanyol atenent al nombre d'estudiants que el parlin

Prerequisits

No hi ha prerequisits

Objectius

Al 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

Competències

- Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
- Definir i aplicar la política i la gestió dels recursos humans de les empreses al sector de l'hoteleria i la restauració.
- Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
- Demostrar que comprèn la relació i l'impacte dels sistemes d'informació en els processos de gestió empresarial del sector de l'hoteleria i de la restauració.
- Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.

- Manejar tècniques de comunicació interna, externa i corporativa en les empreses d'hoteleria i de restauració.
- Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Adquirir habilitats de comunicació i de gestió de conflictes.
2. Analitzar, sintetitzar i avaluar la informació.
3. Aplicar tècniques de gestió del personal que afavoreixin la gestió a través de l'aplicació de sistemes d'informació interna.
4. Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
5. Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
6. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
7. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
8. Gestionar i organitzar el temps.
9. Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits.
10. Treballar en equip.
11. Utilitzar les tècniques de comunicació aplicables a la gestió dels recursos humans a les empreses d'hoteleria i restauració.

Continguts

I L'exposició oral

- Presentació de la informació: punts principals, informació secundària, exemples i anècdotes
- El guió per a l'exposició oral
- La utilització correcta de les TIC La comunicació no verbal

II Comunicació d'empreses i mitjans de comunicació

- Els 5 interrogants de la comunicació: Què, qui, on, quan i com
- Què volem comunicar i per quin públic
- Anàlisi dels mitjans de comunicació i adaptació del discurs segons el mitjà

III Currículum, entrevistes, debats i reunions

- Tipologia de currículums. Preparació i redacció d'un bon currículum
- El vídeo-currículum
- Elements i aspectes rellevants per preparar una entrevista de treball
- La reunió de treball

IV El bon directiu

- Empatia i assertivitat
- El treball en equip i la direcció d'equips
- Lideratge i tipologia de lideratge

Metodologia

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	40	1,6	6, 7, 9
Tipus: Supervisades			
Resolució casos	6	0,24	1, 4, 5, 11
Treballs aula	14	0,56	1, 5, 7, 8
Tutories	16	0,64	6, 7, 8
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	56	2,24	1, 2, 3, 6, 7, 8, 10

Avaluació

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

a) 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.

b) La realització de treballs pràctics proposats al llarg del curs i lliurats dins del termini fixat: 40% de la nota final.

c) 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'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Debats-Forums	10%	2	0,08	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8
Exàmens	50%	4	0,16	2, 8, 9
Presentacions orals	40%	12	0,48	1, 2, 4, 10, 11

Bibliografia

BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- Anderson, Chris (2016): TED's secret to great public speaking
- Andrews, Patricia (1999): Public speaking: connecting you and your audience. Boston: Houghton Mifflin
- Arroyo, Carlos; Garrido, Francisco José (1997): *Libro de estilo universitario*. Madrid: Acento
- Cervera Fantoni, Ángel Luis (2005): *Comunicación total*. Madrid: Esic
- Carnegie, Dale (1936): How to win friends and influence people. New York: Simon & Schuster
- Cockcroft, Robert (1992): Persuading people: an introduction to rhetoric. Hampshire; Macmillan Press
- Davis, Flora (1976): *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza
- *El libro práctico de la comunicación y las relaciones públicas (1997)*. Barcelona: Folio
- Foster, Clare & McCabe, Scott (2010): "Management Development Skills in the Hospitality and Tourism Sector: Needs and Issues from a Regional Perspective". Tourism & Hospitality Planning & Development, vol. 7, is. 4. Taylor & Francis Online
- Huber, Cheri (2002): *La primera impresión*. Barcelona: Océano
- James, Judi (1995): *El lenguaje corporal*. Barcelona: Paidós
- Knapp, Mark L. (1980): *La comunicación no verbal*. Barcelona: Paidós
- Lázaro Carreter, Fernando (1998): *El dardo en la palabra*. Barcelona: Galaxia Gutemberg
- *Libro de estilo El País* (1996). Madrid: El País
- McCabe, Scott (2008). Marketing Communications in Tourism and Hospitality. London: Routledge
- Motion, Judy (2016): Social media and public relations: a guide for professionals. London: Routledge.
- *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
- Sherer, Anita & Mössenlechner, Claudia (2009): "Key competencies of tourism graduates: the employer's point of view", Journal of Teaching in Travel & Tourism, vol. 9, iss. 3-4, pp. 266-287. Taylor & Francis Online 4 08.03.001
Rev.: 02
- Serrano, Sebastià (2004): *El regalo de la comunicación*. Barcelona: Anagrama
- Urpí, Montse (2004): *Aprender comunicación no verbal*. Barcelona: Paidós
- Verbeder, Rudolph F. (1999): *Comunícate!*. Madrid: International Thomson Editores
- Whetten, David and Cameron, Kim (2015). Developing Management Skills, London: Pearson Education Limited

Bibliografía 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

Recull de textos i articles elaborat per la professora