

Habilidades directivas y de comunicación

Código: 101191
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500894 Turismo	OB	3	1

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

Contacto

Nombre: María José Aguar Martínez
Correo electrónico: MariaJose.Aguar@uab.cat

Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: catalán (cat)
Algún grupo íntegramente en inglés: Sí
Algún grupo íntegramente en catalán: No
Algún grupo íntegramente en español: Sí

Otras observaciones sobre los idiomas

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

Equipo docente

Raquel Herrera Ferrer

Prerequisitos

No hay prerequisites

Objetivos y contextualización

A final de la asignatura el alumno / a será capaz de:

- Conocer cómo funciona y se estructura la información en los medios de comunicación
- Identificar sus puntos fuertes y puntos débiles como comunicador / a
- Aplicar su capacidad de análisis, de reflexión y de síntesis
- Saber desarrollar las técnicas de argumentación y persuasión en un discurso
- Conocer, aplicar y desarrollar los elementos clave del trabajo en equipo
- Aprender a poner en práctica la empatía, la escucha activa y la asertividad

Competencias

- Argumentar de forma crítica desde las diferentes perspectivas teóricas, ideológicas y de buenas prácticas, la realidad que rodea al sector turístico.
- Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.

- Manejar técnicas de comunicación de empresas de las organizaciones turísticas: interna, externa y corporativa.
- Ser capaz de autoevaluarse los conocimientos adquiridos.
- Trabajo en grupo.

Resultados de aprendizaje

1. Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
2. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
3. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
4. Ser capaz de autoevaluarse los conocimientos adquiridos.
5. Trabajo en grupo.
6. Utilizar las técnicas de comunicación aplicables a las entidades turísticas.
7. Utilizar las técnicas de comunicación para comunicar las argumentaciones sobre la realidad del sector turístico.

Contenido

I La exposición oral

- Presentación de la información: puntos principales, información secundaria, ejemplos y anécdotas
- El guión para la exposición oral
- La utilización correcta de las TIC
- La comunicación no verbal

II Comunicación de empresas y medios de comunicación

- Los 5 interrogantes de la comunicación: Qué, quién, dónde, cuándo y cómo
- Qué queremos comunicar y para qué público
- Análisis de los medios de comunicación y adaptación del discurso según el medio

III Currículum, entrevistas, debates y reuniones.

- Tipología de currículos. Preparación y redacción de un buen currículum
- El vídeo-currículum
- Elementos y aspectos relevantes para preparar una entrevista de trabajo
- La reunión de trabajo

IV El buen directivo

- Empatía y asertividad
- El trabajo en equipo y la dirección de equipos
- Liderazgo y tipología de liderazgo

Metodología

a) Metodología de la parte teórica de la asignatura:

Explicaciones presenciales de tipo clase-magistral con respecto a los diferentes temas del programa.
Utilización de audios y vídeos para ilustrar algunos bloques temáticos de la asignatura.

b) Metodología de la parte práctica de la asignatura:

Realización y exposición en clase de ejercicios prácticos (individuales y en equipo) para evaluar los progresos de los alumnos como personas involucradas en el proceso comunicativo y directivo. Se combinan las prácticas de carácter oral y escrito relacionadas con las explicaciones teóricas.

Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	40	1,6	1, 3, 6, 7
Tipo: Supervisadas			
Resolución de casos	6	0,24	2, 4
Trabajos en el aula	14	0,56	1, 2, 3, 7
Tutorías	16	0,64	1, 2, 3
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	56	2,24	1, 2, 5, 7

Evaluación

La evaluación de esta asignatura consta del siguiente sistema:

- a) Un examen teórico sobre temas de actualidad, conocimiento del entorno social, político y cultural, así como de los temas del ámbito comunicativo y directivo desarrollados en clase: 50% de la nota final. El examen que no haya alcanzado la nota mínima de 5 sobre 10 en la prueba de evaluación continua deberá ser repetido el día del examen final de la asignatura.
- b) La realización de trabajos prácticos propuestos a lo largo del curso y entregados dentro del plazo fijado: 40% de la nota final.
- c) Asistencia, actitud y participación activa en clase: 10%

Para hacer la media de la nota de la asignatura se debe haber aprobado el examen.

Para aprobar la asignatura se debe hacer el examen y los trabajos prácticos. Los estudiantes que por alguna razón justificada no puedan hacer este seguimiento deberán realizar algún trabajo complementario propuesto por la profesora

No se puede aprobar la asignatura sólo con el examen.

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Debates-Fóruns	10%	2	0,08	1, 3, 5
Exámenes	50%	4	0,16	2, 3, 4
Presentaciones orales	40%	12	0,48	1, 2, 3, 5, 6, 7

Bibliografía

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

- 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
- Verbeider, Rudolph F. (1999): *Comunícate!*. Madrid: International Thomson Editores
- Whetten, David and Cameron, Kim (2015). Developing Management Skills, London: Pearson Education Limited

Selección de textos y artículos elaborado por la profesora