

**Estrategias Directivas y de Comunicación en la  
Gestión Hotelera**

Código: 103759  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OT	4	0

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: No  
Algún grupo íntegramente en catalán: No  
Algún grupo íntegramente en español: No

## Otras observaciones sobre los idiomas

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

## 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

- Analizar, sintetizar y evaluar la información.
- Definir y aplicar la política y la gestión de los recursos humanos de las empresas al sector de la hotelería y la restauración.
- Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
- Demostrar que comprende la relación y el impacto de los sistemas de información en los procesos de gestión empresarial del sector de la hotelería y de la restauración.
- Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.

- Gestionar y organizar el tiempo.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Manejar técnicas de comunicación interna, externa y corporativa en las empresas de hotelería y de restauración.
- Ser capaz de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
- Trabajar en equipo.

## Resultados de aprendizaje

1. Adquirir habilidades de comunicación y de gestión de conflictos.
2. Analizar, sintetizar y evaluar la información.
3. Aplicar técnicas de gestión del personal que favorezca la gestión a través de la aplicación de sistemas de información interna.
4. Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
5. Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
6. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
7. Gestionar y organizar el tiempo.
8. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
9. Ser capaz de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
10. Trabajar en equipo.
11. Utilizar las técnicas de comunicación aplicables a la gestión de los recursos humanos a las empresas de hotelería y restauración.

## 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.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	40	1,6	6, 8, 9
Tipo: Supervisadas			
Resolución de casos	6	0,24	1, 4, 5, 11
Trabajos en el aula	14	0,56	1, 5, 8, 7
Tutorías	16	0,64	6, 8, 7
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	56	2,24	1, 2, 3, 6, 8, 7, 10

## 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. 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, 2, 3, 5, 6, 8, 7

Exámenes	50%	4	0,16	2, 7, 9
Presentaciones orales	40%	12	0,48	1, 2, 4, 10, 11

## 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 experiencias únicas que cautiven a tu audiencia*. 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

## Software

-