

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

Codi: 103759

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OT	4	2

### Professor/a de contacte

Nom: Maria Jose Aguar Martinez

Correu electrònic: mariajose.aguar@uab.cat

### Idiomes dels grups

Per consultar l'idioma/es de l'assignatura caldrà anar a l'apartat "Metodologia" de la guia docent.

### Prerequisits

No hi ha prerequisits

### Objectius

Al final de l'assignatura l'alumnat 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.

Idioma en que s'impartirà l'assignatura: espanyol

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

## 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

Avaluació continua d'aquesta assignatura:

a) Un examen teòric sobre temes d'actualitat, així com dels temes de l'àmbit comunicatiu i directiu desenvolupats a classe: 40% de la nota final.

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

c) Actitud i participació activa a les dinàmiques, fòrums i sessions : 20%. Requereix un mínim d'assistència del 80% per part de l'alumnat

- Per aprovar l'assignatura és obligatori obtenir una nota mitjana mínima de 5 sobre 10.
- 1a) Re-avaluació de l'avaluació continua

Es preveu una re-avaluació per l'alumnat que, no havent aprovat l'assignatura, hagi tret més d'un 3,5 en l'examen.

Avaluació única d'aquesta assignatura:

a) Un examen teòric oral sobre temes d'actualitat, així com dels temes de l'àmbit comunicatiu i directiu: 40% de la nota final.

b) Realització d'un projecte de comunicació: 40% de la nota final

c) Lectura i ressenya de tres monografies que la docent indicarà en les dates establertes: 20%

- Per aprovar l'assignatura és obligatori obtenir una nota mitjana mínima de 5 sobre 10.
- 1a) Re-avaluació: "La recuperació de l'assignatura per avaluació única serà la mateixa que la de la resta d'alumnat i per presentar-se a la re-avaluació serà necessari que aquest hagi obtingut com a mínim un 3,5 en el conjunt de les evidències de les que consti l'avaluació única"

**Nota important:** el plagi parcial o total en alguna activitat o projecte implicarà la no-acreditació de tota l'assignatura.

## Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Debats-Forums	20%	2	0,08	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8
Exàmens	40%	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
- Aran, Gina. (2015). *Comunicación persuasiva en las entrevistas de trabajo* (Vol. 340). Editorial UOC.
- Baró, Teresa. (2012). La gran guía del lenguaje no verbal. *Editorial Paidós. Barcelona.*
- Bariso, J. (2018) EQ Applied: the real-world guide to Emotional Intelligence
- Bengoechea, Mercedes (2010). «La comunicación femenina. Claves, desde la perspectiva de género, para entender qué pasa cuando hablamos» en *Uso del lenguaje en el mundo laboral. La comunicación femenina.* Gobierno Vasco. Fondo Social Europeo
- BERNAL-TRIVIÑO, Ana, *Hacia una comunicación feminista. Como informar e informarse sobre violencia machista*, Barcelona, UOC (2019)
- BERNARDEZ, Asunción (2015) *Mujeres en Medio(s). Propuesta para analizar la comunicación masiva con perspectiva de género*, Fundamentos, Madrid
- Cockcroft, Robert (1992): *Persuading people: an introduction to rhetoric.* Hampshire; Macmillan Press
- Davis, Flora (1976): *La comunicación no verbal.* Madrid: Alianza
- 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
- GALLEGO, Juana (2014), *De reinas a ciudadanas. Medios de comunicación, ¿motor o rémora para la igualdad?* Barcelona, Icaria (2013) y UOC (2014)
- García, L. R. T. (2019). *INTELIGENCIA EMOCIONAL para que puedas dirigir tu vida.* Lulu. com.

- Illán, J. F. R. (2021). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones de la U.
- James, Judi (1995): *El lenguaje corporal*. Barcelona: Paidós
- Knapp, Mark L. (1980): *La comunicación no verbal*. Barcelona: Paidós
- 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.
- 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
- 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
- TAMARIT VALERO, Amparo (2019 ) *Información y comunicación con perspectiva de género: ( Servicios Socioculturales y a la Comunidad) Síntesis*. Madrid
- Whetten, David and Cameron, Kim (2015). *Developing Management Skills*, London: Pearson Education Limited

## Programari

-