

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

Código: 103759
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OT	4	2

Contacto

Nombre: Maria Jose Aguar Martinez

Correo electrónico: mariajose.aguar@uab.cat

Idiomas de los grupos

Para consultar el idioma/es de la asignatura será necesario ir al apartado "Metodología" de la guía docente.

Prerrequisitos

No hay prerrequisitos

Objetivos y contextualización

A final de la asignatura el alumnado 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.

Idioma en el que se impartirá la asignatura: español

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

Evaluación continua de esta asignatura:

a) Un examen teórico sobre temas de actualidad, así como de los temas del ámbito comunicativo y directivo desarrollados en clase: 40% de la nota final.

b) La realización de trabajos prácticos propuestos a lo largo del curso y entregados dentro del plazo fijado: 40% de la nota final.

c) Actitud y participación activa en las dinámicas, foros y sesiones : 20%. Requiere un mínimo de asistencia del 80% por parte del alumnado

Para aprobar la asignatura es obligatorio obtener una nota media mínima de 5 sobre 10

- 1a) Re-evaluación de la evaluación continua

Se prevé una reevaluación para el alumnado que, no habiendo aprobado la asignatura, haya sacado más de un 3,5 en el examen

Evaluación única de esta asignatura:

a) Un examen teórico oral sobre temas de actualidad, así como de los temas del ámbito comunicativo y directivo: 40% de la nota final.

b) Realización de un proyecto de comunicación: 40% de la nota final

c) Lectura y reseña de tres monografías que la docente indicará en las fechas establecidas: 20%

Para aprobar la asignatura es obligatorio obtener una nota media mínima de 5 sobre 10.

1a) Re-evaluación: "La recuperación de la asignatura por evaluación única será la misma que la del resto de alumnado y para presentarse a la re-evaluación será necesario que éste haya obtenido como mínimo un 3,5 en el conjunto de las evidencias de las que conste la evaluación única"

Nota: el plagio parcial o total en alguna actividad o proyecto implicará la no acreditación de toda la asignatura.

Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Debates-Fóruns	20%	2	0,08	1, 2, 3, 5, 6, 8, 7
Exámenes	40%	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
- 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 experiències úniques que cautiven a tu audiència*. 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

Software

-