

Titulació	Tipus	Curs
Direcció Hotelera	OT	4

Professor/a de contacte

Nom: Maria Jose Aguar Martinez

Correu electrònic: mariajose.aguar@uab.cat

Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

Prerequisits

No hi ha prerequisits

Objectius

Al final de l'assignatura l'alumnat serà capaç de:

- Identificar els punts forts i punts febles com a comunicador/a
- Estructurar la informació: síntesi, ordre i jerarquia
- Analitzar la influència de les xarxes socials en el sector per a impulsar un projecte de comunicació
- Desenvolupar la capacitat d'anàlisi, de reflexió i de síntesi: el currículum i l'entrevista de treball
- Aprendre a practicar l'empatia, l'escolta activa i l'assertivitat
- Conèixer i aplicar els elements clau del treball en equip
- Aplicar les qualitats del bon lideratge

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

Activitats formatives i Metodologia

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

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, perquè els alumnes completin les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura.

Avaluació

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

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%.

- 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.

La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant es presenti a menys de la meitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final.

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) Lliurament de les pràctiques setmanals relacionades amb l'actualitat del sector: 20%
- d) 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.

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

Els dispositius mòbils restaran guardats i en silenci durant la classe. La docent indicarà quan es podran utilitzar per a finalitats lectives.

Grups i idiomes de l'assignatura

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Espanyol	segon quadrimestre	matí-mixt