*Guía docente de la asignatura “Habilidades directivas y de comunicación”*

1. IDENTIFICACIÓN

* **Nombre de la asignatura**: Habilidades Directivas y de Comunicación
* **Código**: 101191
* **Titulación**: Grado en Turismo
* **Curso académico**: 2018-2019
* **Tipo de asignatura**: Obligatoria
* **Créditos ECTS (horas):** 6 (150)
* **Período de impartición**: 1º semestre
* **Idioma en que se imparte**: catalán / castellano
* **Profesorado:** Pepa Aguar
* **Correo electrón**ico: mariajose.aguar@uab.cat

2. PRESENTACIÓN

La asignatura es de carácter obligatorio y tiene un carácter muy práctico. Los alumnos se implican en un proceso en el que se convierten en los actores preeminentes. El objetivo básico se dirige a que aprendan a expresar con claridad y concisión las ideas para utilizar, adecuadamente, las herramientas de expresión oral y escrita y que sepan aplicarlas en el entorno directivo. Un buen comunicador sabrá liderar un equipo mediante la escucha activa, la motivación, estimulando el trabajo en equipo y tratando de encontrar el consenso para la resolución de conflictos.

En una primera fase la asignatura se orienta a dar conocimientos generales pero suficientes los medios de comunicación de masas y como reflejan y son tratados los temas relacionados con el Turismo. En una segunda fase se trata de que los futuros profesionales del Turismo aprendan la importancia de su tarea como comunicadores y directivos, lo que implica saber emplear diferentes registros comunicativos y desarrollar estas habilidades de expresión oral, escrita y de liderazgo.

3. OBJETIVOS FORMATIVOS

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

1.-Conocer cómo funciona y se estructura la información en los medios de comunicación

2.-Identificar sus puntos fuertes y puntos débiles como comunicador / a

3.- Aplicar su capacidad de análisis, de reflexión y de síntesis

4.- Saber desarrollar las técnicas de argumentación y persuasión en un discurso

5.-Conocer, aplicar y desarrollar los elementos clave del trabajo en equipo

6.- Aprender a poner en práctica la empatía, la escucha activa y la asertividad

4. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE8. Utilizar técnicas de comunicación de empresas de las organizaciones turísticas: interna, externa y corporativa

CE9. Comunicarse idóneamente y eficaz de forma oral y escrita en su lengua materna para poder hacerlo, también, en una primera y segunda lengua extranjera tanto en el ámbito del turismo como diferentes entornos relacionados con este ámbito

CT1. Desarrollar la capacidad de aprendizaje autónomo

CT2. Ser capaz de autoevaluarse los conocimientos adquiridos

CT4. Utilizar las técnicas de comunicación a todos los niveles

CT8. Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a diferentes contextos interculturales

CT10. Trabajo en equipo

5. TEMARIO Y CONTENIDOS

**I Comunicación de empresas: quiénes somos y dónde estamos. Los actores implicados y la influencia del entorno.** (10h)

- Los 5 interrogantes de la comunicación: ¿Qué, quién, dónde, cuándo y cómo

- "¿Quién dice qué, a quién y con qué efectos"

- ¿Qué queremos comunicar y para qué público

- "El medio es el mensaje". Análisis de los medios de comunicación y adaptación de los discurso según el medio

**II Las habilidades comunicativas de los decisores: comunicación verbal y no verbal. Lo que decimos con las palabras y lo que expresamos con los gestos** (4h)

- La postura general del cuerpo

- Gestos, movimientos y "tics"

- El lenguaje de las manos y de los ojos

- Nuestra voz: modulación y dicción

- La vestimenta

**III Aprender a estructurar el discurso: transmisión oral y escrita de la información** (4h)

- Presentación de la información: puntos principales, información secundaria, ejemplos y anécdotas

- ¿Cómo traducir un texto escrito a una presentación oral de la información: el guión para la exposición oral

**IV Las herramientas básicas de la comunicación interpersonal en el mundo de la empresa: currículum, entrevistas, debates y reuniones. Cómo conducir y cómo conducirnos en estas** (6h)

- Tipología de currículos. Preparación y redacción de un buen currículum. El vídeo-currículum

- Elementos y estrategias para preparar una entrevista de trabajo

- Análisis del discurso: la exposición y la argumentación

- El conocimiento del grupo y del espacio

- Preguntas, silencios y tensiones

**V Las presentaciones de empresa: la preparación de la exposición y la utilización de los medios informáticos y audiovisuales** (6h)

- Conocimiento del espacio y del auditorio

- Adaptación del discurso al tiempo estipulado para hacer la exposición

- Para qué sirven y para qué sirven los programas informáticos

- La utilización correcta y eficaz del Power Point

**VI Las cualidades del buen directivo** (12h)

- Empatía y asertividad

- Diferencia entre liderazgo y poder

- Saber motivar

- Dirección de equipos: el trabajo en equipo y la resolución de conflictos

6. BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

Arroyo, Carlos; Garrido, Francisco José (1997): *Libro de estilo universit*ario. Madrid: Acento

Cervera Fantoni, Ángel Luis (2005): *Comunicación total*. Madrid: Esic

Davis, Flora (1976): *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza

*El libro práctico de la comunicación y las relaciones públicas (1997)*. Barcelona: Folio

Huber, Cheri (2002): *La primera impresión*. Barcelona: Océano

James, Judi (1995): *El lenguaje corporal.*Barcelona: Piados

Knapp, Mark L. (1980): *La comunicación no verbal*. Barcelona: Piados

Lázaro Carreter, Fernando (1998): *El dardo en la palabra*. Barcelona: Galaxia Gutemberg

*Libro de estilo* *El País* (1996). Madrid: El País

*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 mie*do. Barcelona: Oniro

Nguyen,Kenny; Murillo, Gus; Killeen, Robert y Jones,Luke(2017) *Presentaciones memorables. Crea experiències únicas 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

Serrano, Sebastià (2004): *El regalo de la comunicación*. Barcelona: Anagrama

Urpí, Montse (2004): *Aprender comunicación no verbal*. Barcelona: Piados

Verbeder, Rudolph F. (1999): *Comunícate!.* Madrid: International Thomson Editores

# Bibliografía complementaria

Couto, Manuel (2002): *Cómo hablar bien en público*. Barcelona: Gestión 2000

Jagot, Paul C. (1988): *El arte de hablar bien y con persuasión*. Barcelona: Iberia

Manchester Open Learning (1993): *Cómo hacer presentaciones eficaces.* Barcelona: Gestión 2000

Vallejo-Nágera, Juan Antonio (1990): *Aprender a hablar en público hoy*.

Barcelona: Planeta

Recull de textos i articles elaborat per la professora

7. METODOLOGIA DOCENTE

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 FORMATIVAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Título** |  | **Horas** | **ECTS** | **Resultados de aprendizaje** |
| **Tipo: Dirigidas** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Clases teóricas |  | 44 | 1,76 | CE8,CE9, CT8. |
|  |  |  |  |  |
| Presentación pública de trabajos y exposiciones orales sobre diferentes temas relacionados con la materia |  | 20 | 0,8 | CE9,CT1,CT4,CT8. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Resolución casos prácticos |  | 10 | 0,4 | CE8, CT1 |
|  |  |  |  |  |
| **Tipo: Supervisadas**  Tutorías |  | 20 | 0,8 | CE9, CT4 |
|  |  |  |  |  |
| **Tipo: Autónomas**  Elaboración de trabajos |  | 20 | 0,8 | .CE8,CE9;CT1,CT10 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Estudio |  | 20 | 0,8 | CE8,CE9 |
|  |  |  |  |  |
| Seguimiento y revisión de la actualidad política, económica y cultural |  | 16 | 0,64 | CE9, CT8 |
|  |  |  |  |  |

8. SISTEMA DE 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** |
| Examen teórico | 50 % | 2 | 0,08 | CE8; CE9,CT1, CT2 |
|  |  |  |  |  |
| Trabajos prácticos | 40 % | 40 | 1,6 | CE9,CT1,CT4,CT8, CT10 |
| Asistencia, actitud, participación activa en classe | 10% | 42 | 1,6 | CT1,CT4, CT10 |
|  |  |  |  |  |

9. PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SEMANA** | **TEMA** | **MÉTODO** | **HORAS** |
| 1 | TEMA 1:  Hablar en público. Las reglas del discurso oral. Elaboración de un guión de presentación | Clase magistral | 4 |
| 2 | Práctica en clase de exposición oral | Práctica | 2 |
| 3 | TEMA 2:  Comunicación verbal y comunicación no verbal. Argumentación y persuasión | Clase magistral | 4 |
| 4 | Práctica en clase discurso persuasivo | Práctica | 2 |
| 5 | TEMA 3: Los medios de comunicación de masas: la prensa escrita. Información y publicidad | Clase magistral | 4 |
| 6 | Práctica en clase  Comparación portadas de diferentes diarios | Práctica redacción de una noticia | 4 |
| 7 | Los medios de comunicación de masas: la radio | Práctica de grabación de voz. Programa radiofónico | 2 |
| 8 | Los medios de comunicación de masas: la televisión | Clase magistral | 2 |
| 9 | El currículum y la entrevista de trabajo | Práctica de grabación de imagen: El vídeo currículum | 2 |
| 10 | TEMA 4: El debate y las reglas de intervención | Práctica debate | 2 |
| 11 | Las reuniones de trabajo: eficacia i eficiencia | Práctica de reunión | 2 |
| 12 | TEMA 5: Asertividad, empatía y escucha activa | Clase magistral y práctica | 4 |
| 13 | Liderazgo, poder y motivación | Clase magistral y práctica | 4 |
| 14 | Dirección de equipos y trabajo en equipo. Resolución de conflictos | Clase magistral y práctica | 4 |

10. EMPRENDEDURÍA E INNOVACIÓN

La asignatura presenta algunos elementos innovadores en el sentido que el aprendizaje de cómo estructurar un discurso respecto del orden, la jerarquía de la información y la síntesis de las ideas clave se hace mediante el análisis y redacción de una noticia periodística. Se explica la estructura de la pirámide invertida y las 6 "w" de la información.

La preparación de un programa de radio sirve para que se familiaricen y utilicen adecuadamente su voz como herramienta de comunicación. Se destacan los aspectos de vocalización, dicción y ritmo de un discurso.

La preparación y defensa de su candidatura para alcanzar un puesto de trabajo con un perfil determinado -ante una cámara de vídeo- se dirige a reforzar el conocimiento de los elementos clave de un discurso con un objetivo determinado. También se orienta a que conozcan y empleen las Tecnologías de la Comunicación que cada vez más preponderantemente se utilizan para la selección de personal.