

Guía docente de la asignatura “Estrategias directivas y de comunicación en la gestión hotelera”

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nombre de la asignatura :** Estrategias directivas y de comunicación en la gestión hotelera
- ✓ **Código:** 103759
- ✓ **Titulación:** Dirección Hotelera
- ✓ **Curso académico:** 2018-2019
- ✓ **Tipo de asignatura:** Optativa
- ✓ **Créditos ECTS (horas):** 6 (150)
- ✓ **Período de impartición:** 2º semestre
- ✓ **Idioma en que se imparte:** catalán / castellano
- ✓ **Profesorado:** Pepa Aguar
- ✓ **Correo electrónico:** mariajose.aguar@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

La asignatura es optativa 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

Al 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

CE8.2 Alcanzar habilidades de comunicación y de gestión de conflictos

CE15. Utilizar técnicas de comunicación interna, externa y corporativa en las empresas de hostelería y restauración

CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma

CT2. Capacidad de autoevaluación los conocimientos adquiridos

CT4. Emplear las técnicas de comunicación a todos los niveles

CT8. Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración

CT9. Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales

CT11. Gestionar y organizar el tiempo

CT12. Trabajar en equipo

CT16. Analizar, sintetizar y evaluar la información

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 del 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

- Direcció de equips: el treball en equip i la resolució de conflictes

6. BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

- Arroyo, Carlos; Garrido, Francisco José (1997): *Libro de estilo universitario*. 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 Gutenberg
- 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 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
- 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

Verbeider, 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 con soporte TIC, participación activa del estudiante	44	1,76	CE7.6, CE7.7, C8.1, CE13.3,CT1,CT11,CT16
Presentación pública de trabajos y exposiciones orales sobre diferentes temas relacionados con la materia	20	0,8	CE7.6,CE7.7,CE8.1,CE8.2, CE13.3,CE15.8,CT1,CT2,CT8 ,CT9,CT11,CT12,CT16
Resolució casos pràctics	10	0,4	CE8.1, CE8.2, CE15.8, CT4,CT8,CT9,CT12,CT16

Tipus: Supervisadas			
Tutorías	20	0,8	Ct1,CT4,CT16.
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos. Realización de esquemas, mapas conceptuales y seguimiento bibliográfico de la asignatura	20	0,8	CE8.1, CE15.8, CT1,CT11,CT16
Lectura comprensiva de textos	20	0,8	Ce7.6, CE7.7,CT1, CT11, CT16
Seguimiento y revisión de la actualidad política, económica, social y cultural. Autoevaluación con la reflexión del proceso individual	16	0,64	CE.8.1, CE8.2, CE13.3, CE15.8, CT8,CT9,CT16

8. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación de esta asignatura consta del siguiente sistema:

- 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.
- La realización de trabajos prácticos propuestos a lo largo del curso y entregados dentro del plazo fijado: 40% de la nota final.
- 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	CE8.2, CE15
Trabajos prácticos	40 %	40	1,6	CE8.2, CE15
Asistencia, actitud, participación activa en clase	10%	42	1,6	CT8.2,CT8, CT12, CT16

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	3
2	Práctica en clase de exposición oral	Práctica	3
3	TEMA 2: Comunicación verbal y comunicación no verbal. Argumentación y persuasión	Clase magistral	3
4	Práctica en clase discurso persuasivo	Práctica	3
5	TEMA 3: Los medios de comunicación de masas: la prensa escrita. Información y publicidad	Clase magistral	3
6	Práctica en clase Comparación portadas de diferentes diarios	Práctica redacción de una noticia	3
7	Los medios de comunicación de masas: la radio	Práctica de grabación de voz. Programa radiofónico	3
8	Los medios de comunicación de masas: la televisión	Práctica de grabación de imagen. El vídeo currículum	3
9	El currículum y la entrevista de trabajo	Clase magistral y práctica	3
10	TEMA 4: El debate y las reglas de intervención	Práctica	3
11	Las reuniones de Trabajo: eficacia i eficiencia	Práctica de reunió	3
12	TEMA 5: Liderazgo, poder y	Clase magistral y práctica	3

	motivación		
13	Dirección de equipos y trabajo en equipo	Clase magistral y práctica	
14	Resolución de conflictos	Clase magistral y práctica	3
15	Exposición oral. Aplicación de lo que se ha aprendido durante la asignatura	Clase magistral	3

10. EMPRENDEDURÍA E INNOVACIÓN

La asignatura presenta algunos elementos innovadores en el sentido de que el aprendizaje de cómo estructurar un discurso respecto de la 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