



## Guía Docente

| Guía Docente          |                                                        |                 |                    |                |
|-----------------------|--------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|----------------|
| Datos Identificativos |                                                        |                 |                    | 2012/13        |
| Asignatura (*)        | Habilidades e Técnicas da Comunicación Empresarial     |                 | Código             | 760G01039      |
| Titulación            | Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos (Ferrol) |                 |                    |                |
| Descriptor            |                                                        |                 |                    |                |
| Ciclo                 | Período                                                | Curso           | Tipo               | Créditos       |
| Grao                  | 1º cuadrimestre                                        | Terceiro-Cuarto | Optativa           | 6              |
| Idioma                | Castelán                                               |                 |                    |                |
| Prerrequisitos        |                                                        |                 |                    |                |
| Departamento          | Psicoloxía                                             |                 |                    |                |
| Coordinación          | Rolon Varela, Jose Maria                               |                 | Correo electrónico | j.rolon@udc.es |
| Profesorado           | Rolon Varela, Jose Maria                               |                 | Correo electrónico | j.rolon@udc.es |
| Web                   |                                                        |                 |                    |                |
| Descrición xeral      |                                                        |                 |                    |                |

## Competencias da titulación

| Código | Competencias da titulación                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A8     | Psicoloxía do Traballo e Técnicas de negociación.                                                                                                                                                                                                      |
| A13    | Transmitir e comunicarse por escrito e oralmente usando a terminoloxía e as técnicas adecuadas.                                                                                                                                                        |
| A14    | Seleccionar e xestionar información e documentación laboral.                                                                                                                                                                                           |
| A15    | Dirixir grupos de persoas.                                                                                                                                                                                                                             |
| A31    | Aplicar os coñecementos á práctica.                                                                                                                                                                                                                    |
| B2     | Capacidade de análise e síntese.                                                                                                                                                                                                                       |
| B3     | Capacidade de organización e planificación.                                                                                                                                                                                                            |
| B4     | Capacidade de xestión da información.                                                                                                                                                                                                                  |
| B7     | Habilidades nas relacións interpersoais.                                                                                                                                                                                                               |
| B8     | Razoamento crítico.                                                                                                                                                                                                                                    |
| B9     | Traballo en equipos.                                                                                                                                                                                                                                   |
| B12    | Motivación para a calidade.                                                                                                                                                                                                                            |
| B13    | Adaptación a novas situacións.                                                                                                                                                                                                                         |
| B14    | Aprendizaxe autónomo.                                                                                                                                                                                                                                  |
| B15    | Creatividade.                                                                                                                                                                                                                                          |
| B16    | Liderado.                                                                                                                                                                                                                                              |
| C1     | Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.                                                                                                                                               |
| C3     | Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.                                                                        |
| C4     | Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. |
| C6     | Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.                                                                                                                      |
| C7     | Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.                                                                                                                                                                       |

## Resultados da aprendizaxe

| Competencias de materia (Resultados de aprendizaxe)                                             | Competencias da titulación |    |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----|--|
| Psicoloxía do Traballo e Técnicas de negociación.                                               | A8                         |    |  |
| Transmitir e comunicarse por escrito e oralmente usando a terminoloxía e as técnicas adecuadas. | A13                        |    |  |
| Seleccionar e xestionar información e documentación laboral.                                    | A14                        |    |  |
| Dirixir grupos de persoas.                                                                      | A15                        |    |  |
| Aplicar os coñecementos á práctica.                                                             | A31                        |    |  |
| Capacidade de análise e síntese.                                                                |                            | B2 |  |



|                                                                                                                                                                                                                                                        |  |     |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----|----|
| Capacidade de organización e planificación.                                                                                                                                                                                                            |  | B3  |    |
| Capacidade de xestión da información.                                                                                                                                                                                                                  |  | B4  |    |
| Habilidades nas relacións interpersoais.                                                                                                                                                                                                               |  | B7  |    |
| Razoamento crítico.                                                                                                                                                                                                                                    |  | B8  |    |
| Traballo en equipos.                                                                                                                                                                                                                                   |  | B9  |    |
| Motivación para a calidade.                                                                                                                                                                                                                            |  | B12 |    |
| Adaptación a novas situacións.                                                                                                                                                                                                                         |  | B13 |    |
| Aprendizaxe autónomo.                                                                                                                                                                                                                                  |  | B14 |    |
| Creatividade.                                                                                                                                                                                                                                          |  | B15 |    |
| Liderado.                                                                                                                                                                                                                                              |  | B16 |    |
| Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.                                                                                                                                               |  |     | C1 |
| Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.                                                                        |  |     | C3 |
| Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. |  |     | C4 |
| Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.                                                                                                                      |  |     | C6 |
| Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.                                                                                                                                                                       |  |     | C7 |

| Contidos                                                                 |                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Temas                                                                    | Subtemas                                                                                                                          |
| I. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.                           | II.1. Asertividad.                                                                                                                |
|                                                                          | II.2. Escucha activa.                                                                                                             |
| II. HABILIDADES PSICOSOCIALES IMPLICADAS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. | II.3. Empatía.                                                                                                                    |
|                                                                          | III.1. Las entrevistas directivas (selección, evaluación del rendimiento, consejo, planificación de carrera, disciplina, salida). |
| III. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.                               | III.2. La dirección de reuniones.                                                                                                 |
|                                                                          | III.3. Presentaciones orales.                                                                                                     |
|                                                                          | III.4. Gestión de conflictos.                                                                                                     |

| Planificación              |                   |                                           |              |
|----------------------------|-------------------|-------------------------------------------|--------------|
| Metodoloxías / probas      | Horas presenciais | Horas non presenciais / traballo autónomo | Horas totais |
| Sesión maxistral           | 32                | 48                                        | 80           |
| Presentación oral          | 4                 | 16                                        | 20           |
| Xogo de rol (role playing) | 2                 | 16                                        | 18           |
| Proba oral                 | 2                 | 16                                        | 18           |
| Portafolios do alumno      | 0                 | 12                                        | 12           |
| Atención personalizada     | 2                 | 0                                         | 2            |

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

| Metodoloxías |            |
|--------------|------------|
| Metodoloxías | Descrición |



|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión maxistral           | Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.<br>A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade sóese reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia.                                                                                    |
| Presentación oral          | Intervención inherente aos procesos de ensino-aprendizaxe baseada na exposición verbal a través da que o alumnado e profesorado interactúan dun modo ordenado, propoñendo cuestións, facendo aclaracións e expoñendo temas, traballos, conceptos, feitos ou principios de forma dinámica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Xogo de rol (role playing) | Técnica de dinámica de grupos que ten como obxectivo axudar a desenvolver a perspectiva social e a empatía mediante a representación de diferentes papeis dentro de situacións conflitivas onde interveñen diferentes posturas que teñen que ser combinadas. Utilízase para traballar as relacións interpersoais, o comportamento, os valores e as actitudes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Proba oral                 | Proba na que se busca responder, de forma oral, a preguntas cortas ou de certa amplitude, valorando a capacidade de razoamento (argumentar, relacionar, etc.), creatividade e espírito crítico. Permite medir as habilidades que non poden avaliarse con probas obxectivas como a capacidade de crítica, de síntese, de comparación, de elaboración e de orixinalidade do estudante; polo que implica un estudo amplo e profundo dos contidos, sen perder de vista o conxunto das ideas e as súas relacións.                                                                                                                                                  |
| Portafolios do alumno      | É unha carpeta ou archivador ordenado por seccións, debidamente identificadas ou etiquetadas, que contén os rexistros ou materiais produto das actividades de aprendizaxe realizadas polo alumno nun período de tempo, cos comentarios e cualificacións asignadas polo profesor, o que lle permite visualizar o progreso do alumno. O portafolios ou carpeta inclúe todo o que fai o alumno, como: apuntes ou notas de clases, traballos de investigación, guías de traballo e o seu desenvolvemento, comentarios de notas, resumes, probas escritas, autoavaliacións, tarefas desenvolvidas, comentarios de progreso do alumno realizado polo profesor, etc. |

## Atención personalizada

| Metodoloxías               | Descrición                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presentación oral          | A atención personalizada que se describe en relación a estas metodoloxías concíbese como momentos de traballo presencial co profesor, polo que implican unha participación obrigatoria para o alumnado. |
| Proba oral                 |                                                                                                                                                                                                         |
| Xogo de rol (role playing) |                                                                                                                                                                                                         |
|                            | A forma e o momento en que se desenvolverá indicárase en relación a cada actividade ó longo do curso según o plan de traballo da asignatura.                                                            |

## Avaliación

| Metodoloxías          | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cualificación |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Portafolios do alumno | É unha carpeta ou archivador ordenado por seccións, debidamente identificadas ou etiquetadas, que contén os rexistros ou materiais produto das actividades de aprendizaxe realizadas polo alumno nun período de tempo, cos comentarios e cualificacións asignadas polo profesor, o que lle permite visualizar o progreso do alumno. O portafolios ou carpeta inclúe todo o que fai o alumno, como: apuntes ou notas de clases, traballos de investigación, guías de traballo e o seu desenvolvemento, comentarios de notas, resumes, probas escritas, autoavaliacións, tarefas desenvolvidas, comentarios de progreso do alumno realizado polo profesor, etc. | 10            |
| Presentación oral     | Intervención inherente aos procesos de ensino-aprendizaxe baseada na exposición verbal a través da que o alumnado e profesorado interactúan dun modo ordenado, propoñendo cuestións, facendo aclaracións e expoñendo temas, traballos, conceptos, feitos ou principios de forma dinámica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 40            |
| Proba oral            | Proba na que se busca responder, de forma oral, a preguntas cortas ou de certa amplitude, valorando a capacidade de razoamento (argumentar, relacionar, etc.), creatividade e espírito crítico. Permite medir as habilidades que non poden avaliarse con probas obxectivas como a capacidade de crítica, de síntese, de comparación, de elaboración e de orixinalidade do estudante; polo que implica un estudo amplo e profundo dos contidos, sen perder de vista o conxunto das ideas e as súas relacións.                                                                                                                                                  | 10            |



|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sesión maxistral           | Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.<br>A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade sóese reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia. | 30 |
| Xogo de rol (role playing) | Técnica de dinámica de grupos que ten como obxectivo axudar a desenvolver a perspectiva social e a empatía mediante a representación de diferentes papeis dentro de situacións conflitivas onde interveñen diferentes posturas que teñen que ser combinadas. Utilízase para traballar as relacións interpersoais, o comportamento, os valores e as actitudes.                                                                                                                                                                                                              | 10 |

|                                |
|--------------------------------|
| <b>Observacións avaliación</b> |
|                                |

|                              |
|------------------------------|
| <b>Fontes de información</b> |
|------------------------------|



|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bibliografía básica</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Macdonald, J. (2001). Aprende a comunicarse con éxito en el trabajo.. Gestión 2000.</li> <li>- Saló, N. (2005). Aprender a comunicarse en las organizaciones.. Barcelona. Paidós.</li> <li>- Celaya, J. y Herrera, P. (2007). Comunicación empresarial 2.0.. BPMO.</li> <li>- Martín Martín, F. (2006). Comunicación empresarial e institucional.. Universitat.</li> <li>- Paladino, M. y Álvarez Tejeiro, C. (2006). Comunicación Empresarial Responsable.. Temas.</li> <li>- Sánchez, M<sup>a</sup> P. (2010). Comunicación empresarial y atención al cliente.. EDITEX.</li> <li>- Harvard Business Essentials. (). Comunicación empresarial.. Deusto.</li> <li>- Universidad de La Sabana (VV.AA.). (2007). Comunicación empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial.. Universidad de La Sabana - ECOE.</li> <li>- Garrido Morales, F.J. (2004). Comunicación estratégica. Las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI.. Gestión 2000.</li> <li>- Adler Ronald. (2005). Comunicación organizacional.. McGraw-Hill.</li> <li>- Bou i Bauza, G. (2005). Comunicación persuasiva para directivos, directores y dirigentes.. Madrid. Pirámide.</li> <li>- Bel Mallén, I. (2004). Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones.. Pamplona. EUNSA.</li> <li>- Pin Arboledas, J.R. y Bel, I. (2004). Eficacia e integridad, pilares de la buena comunicación empresarial.. Grupo de Negocios de Ediciones y Publicaciones.</li> <li>- Calonje, C. (2004). El poder de la comunicación inteligente.. Madrid. Prentice-Hall.</li> <li>- Lacasa, A.S. (2004). Gestión de la comunicación empresarial.. Barcelona. Gestión 2000.</li> <li>- Losada Díaz, J.C. (2004). Gestión de la comunicación en las organizaciones.. Barcelona. Ariel.</li> <li>- De Manuel Dasí, F. y Martínez-Vilanova Martínez, R. (1999). Habilidades de comunicación para directivos.. ESIC.</li> <li>- Sanz González, M.A. y González Lobo, M<sup>a</sup> A. (2005). Identidad corporativa. Claves de la comunicación empresarial.. ESIC.</li> <li>- Sotelo Enríquez, C. (2001). Introducción a la comunicación institucional.. Barcelona. Ariel.</li> <li>- Sebastián, C. (2006). La comunicación emocional.. Madrid. ESIC.</li> <li>- Lucas Martín, A. (1997). La comunicación en las empresas y en las organizaciones.. Bosch.</li> <li>- Enrique, A.M<sup>a</sup>; Madroñero, M<sup>a</sup> G. y Morales, F. (2008). La planificación de la comunicación empresarial.. Universitat Autònoma de Barcelona.</li> <li>- Arroyo, L. y Yus, M. (2007). Los cien errores de la comunicación de las organizaciones.. ESIC.</li> <li>- Sanz i Pinyol, G. y Fraser, A. (1998). Manual de comunicaciones escritas en la empresa. 72 modelos de consulta.. GRAO.</li> <li>- Arredondo, L. (2002). Sea un comunicador excelente.. Madrid. McGraw-Hill.</li> <li>- Díez Freijeiro, S. (2006). Técnicas de comunicación: La comunicación en la empresa.. Ideaspropias.</li> <li>- Segura Amat, M. (2007). ¡A escena! Lo que el teatro aporta a la comunicación empresarial.. Empresa Activa.</li> <li>- Campo Vidal, M. (2008). ¿Por qué los españoles comunicamos tan mal?. Barcelona. Plaza Janés.</li> </ul> |
| <b>Bibliografía complementaria</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Recomendacións

**Materias que se recomenda ter cursado previamente**

**Materias que se recomenda cursar simultaneamente**

**Materias que continúan o temario**

**Observacións**



(\*)A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías