



Guía docente

Guia docente				
Datos Identificativos				2017/18
Asignatura (*)	Habilidades y Técnicas de Comunicación Empresarial		Código	760G01039
Titulación	Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos (Ferrol)			
Descriptores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Grado	1º cuatrimestre	Tercero Cuarto	Optativa	6
Idioma	Castellano			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Psicoloxía			
Coordinador/a	Rolon Varela, Jose Maria	Correo electrónico	j.rolon@udc.es	
Profesorado	Rolon Varela, Jose Maria	Correo electrónico	j.rolon@udc.es	
Web				
Descripción general				

Competencias del título

Código	Competencias del título
A8	Psicología del Trabajo y Técnicas de negociación.
A13	Transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas.
A14	Seleccionar y gestionar información y documentación laboral.
A15	Dirigir grupos de personas.
A31	Aplicar los conocimientos a la práctica.
B2	Capacidad de análisis y síntesis.
B3	Capacidad de organización y planificación.
B4	Capacidad de gestión de la información.
B7	Habilidades en las relaciones interpersonales.
B8	Razonamiento crítico.
B9	Trabajo en equipos.
B12	Motivación para la calidad.
B13	Adaptación a nuevas situaciones.
B14	Aprendizaje autónomo.
B15	Creatividad.
B16	Liderazgo.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.
C3	Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.
C4	Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.
C6	Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.
C7	Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.

Resultados de aprendizaje

Resultados de aprendizaje	Competencias del título		
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

Contenidos	
Tema	Subtema
1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.	1.1. Introducción. 1.2. Objetivos. 1.3. Elementos. 1.4. Fases. 1.5. Barreras.
2. LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	2.1. Introducción. 2.2. Objetivos. 2.3. Tipos.
3. HABILIDADES IMPLICADAS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	3.1. Asertividad. 3.2. Escucha activa. 3.3. Empatía. 3.4. Comunicación no verbal.
4. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	4.1. Presentaciones orales. 4.2. Entrevistas directivas. 4.3. Dirección de reuniones. 4.4. Debates.

Planificación				
Metodoloxías / pruebas	Competencias	Horas presenciales	Horas no presenciales / trabaja autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A8 A15 B7 B8 B9 B12 B13 B16 C4 C7	32	48	80
Presentación oral	A13 A31 B4 B8 B13 B14 B15 C1	6	32	38
Prueba oral	A13 A31 B2 B4 B8 B12 C1 C6	2	16	18



Portafolio del alumno	A14 B2 B3 B4 B14 B15 C1 C3	0	12	12
Atención personalizada		2	0	2
(*)Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos				

Metodologías	
Metodologías	Descripción
Sesión magistral	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. 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.
Prueba 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.
Portafolio del alumno	É unha carpeta ou arquivador 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	
Metodologías	Descripción
Presentación oral Prueba 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. A forma e o momento en que se desenvolverá indicarse en relación a cada actividade ó longo do curso según o plan de traballo da asignatura.

Evaluación			
Metodologías	Competencias	Descripción	Calificación
Portafolio del alumno	A14 B2 B3 B4 B14 B15 C1 C3	É unha carpeta ou arquivador 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	A13 A31 B4 B8 B13 B14 B15 C1	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.	50
Prueba oral	A13 A31 B2 B4 B8 B12 C1 C6	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 magistral	A8 A15 B7 B8 B9 B12 B13 B16 C4 C7	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. 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

Observaciones evaluación

Fuentes de información



Básica	- Macdonald, J. (2001). Aprende a comunicarse con éxito en el trabajo.. Gestión 2000. - Saló, N. (2005). Aprender a comunicarse en las organizaciones.. Barcelona. Paidós. - Celaya, J. y Herrera, P. (2007). Comunicación empresarial 2.0.. BPMO. - Martín Martín, F. (2006). Comunicación empresarial e institucional.. Universitat. - Paladino, M. y Álvarez Tejeiro, C. (2006). Comunicación Empresarial Responsable.. Temas. - Sánchez, M^a P. (2010). Comunicación empresarial y atención al cliente.. EDITEX. - Harvard Business Essentials. (). Comunicación empresarial.. Deusto. - Universidad de La Sabana (VV.AA.). (2007). Comunicación empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial.. Universidad de La Sabana - ECOE. - Garrido Morales, F.J. (2004). Comunicación estratégica. Las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI.. Gestión 2000. - Adler Ronald. (2005). Comunicación organizacional.. McGraw-Hill. - Bou i Bauza, G. (2005). Comunicación persuasiva para directivos, directores y dirigentes.. Madrid. Pirámide. - Bel Mallén, I. (2004). Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones.. Pamplona. EUNSA. - Pin Arboledas, J.R. y Bel, I. (2004). Eficacia e integridad, pilares de la buena comunicación empresarial.. Grupo de Negocios de Ediciones y Publicaciones. - Calonje, C. (2004). El poder de la comunicación inteligente.. Madrid. Prentice-Hall. - Lacasa, A.S. (2004). Gestión de la comunicación empresarial.. Barcelona. Gestión 2000. - Losada Díaz, J.C. (2004). Gestión de la comunicación en las organizaciones.. Barcelona. Ariel. - De Manuel Dasí, F. y Martínez-Vilanova Martínez, R. (1999). Habilidades de comunicación para directivos.. ESIC. - Sanz González, M.A. y González Lobo, M^a A. (2005). Identidad corporativa. Claves de la comunicación empresarial.. ESIC. - Sotelo Enríquez, C. (2001). Introducción a la comunicación institucional.. Barcelona. Ariel. - Sebastián, C. (2006). La comunicación emocional.. Madrid. ESIC. - Lucas Martín, A. (1997). La comunicación en las empresas y en las organizaciones.. Bosch. - Enrique, A.M^a; Madroñero, M^a G. y Morales, F. (2008). La planificación de la comunicación empresarial.. Universitat Autònoma de Barcelona. - Arroyo, L. y Yus, M. (2007). Los cien errores de la comunicación de las organizaciones.. ESIC. - Sanz i Pinyol, G. y Fraser, A. (1998). Manual de comunicaciones escritas en la empresa. 72 modelos de consulta.. GRAO. - Arredondo, L. (2002). Sea un comunicador excelente.. Madrid. McGraw-Hill. - Díez Freijeiro, S. (2006). Técnicas de comunicación: La comunicación en la empresa.. Ideaspropias. - Segura Amat, M. (2007). ¡A escena! Lo que el teatro aporta a la comunicación empresarial.. Empresa Activa. - Campo Vidal, M. (2008). ¿Por qué los españoles comunicamos tan mal?. Barcelona. Plaza Janés.
Complementaria	

Recomendaciones

Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Asignaturas que continúan el temario

Otros comentarios



(*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías