



## Teaching Guide

| Teaching Guide      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                |           |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------|-----------|
| Identifying Data    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        | 2020/21        |           |
| Subject (*)         | Business Communication Skills and Techniques                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        | Code           | 760G01039 |
| Study programme     | Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos (Ferrol)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |                |           |
| Descriptors         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                |           |
| Cycle               | Period                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Year   | Type           | Credits   |
| Graduate            | 1st four-month period                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Third  | Optional       | 6         |
| Language            | Spanish                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |                |           |
| Teaching method     | Face-to-face                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |                |           |
| Prerequisites       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                |           |
| Department          | Psicoloxía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |                |           |
| Coordinador         | Rolon Varela, Jose Maria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | E-mail | j.rolon@udc.es |           |
| Lecturers           | Rolon Varela, Jose Maria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | E-mail | j.rolon@udc.es |           |
| Web                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                |           |
| General description |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                |           |
| Contingency plan    | 1. Modifications to the contents<br><br>2. Methodologies<br>*Teaching methodologies that are maintained<br><br>*Teaching methodologies that are modified<br><br>3. Mechanisms for personalized attention to students<br><br>4. Modifications in the evaluation<br><br>*Evaluation observations:<br><br>5. Modifications to the bibliography or webgraphy |        |                |           |

## Study programme competences

| Code | Study programme competences                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                                       |

| Learning outcomes                                                                                                                                                                                                                                      |     |                             |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------|----|
| Learning outcomes                                                                                                                                                                                                                                      |     | Study programme competences |    |
| 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 |

| Contents                                                  |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Topic                                                     | Sub-topic                                                                                  |
| 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.                            | 1.1. Introducción.<br>1.2. Objetivos.<br>1.3. Elementos.<br>1.4. Fases.<br>1.5. Barreras.  |
| 2. LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.                           | 2.1. Introducción.<br>2.2. Objetivos.<br>2.3. Tipos.                                       |
| 3. HABILIDADES IMPLICADAS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. | 3.1. Asertividad.<br>3.2. Escucha activa.<br>3.3. Empatía.<br>3.4. Comunicación no verbal. |



|                                          |                                                                                                              |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. | 4.1. Presentaciones orales.<br>4.2. Entrevistas directivas.<br>4.3. Dirección de reuniones.<br>4.4. Debates. |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Planning                                                                                                                        |                                      |                      |                               |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------|
| Methodologies / tests                                                                                                           | Competencies                         | Ordinary class hours | Student?s personal work hours | Total hours |
| Guest lecture / keynote speech                                                                                                  | A8 A15 B7 B8 B9 B12<br>B13 B16 C4 C7 | 32                   | 48                            | 80          |
| Oral presentation                                                                                                               | A13 A31 B4 B8 B13<br>B14 B15 C1      | 6                    | 32                            | 38          |
| Speaking test                                                                                                                   | A13 A31 B2 B4 B8<br>B12 C1 C6        | 2                    | 16                            | 18          |
| Student portfolio                                                                                                               | A14 B2 B3 B4 B14<br>B15 C1 C3        | 0                    | 12                            | 12          |
| Personalized attention                                                                                                          |                                      | 2                    | 0                             | 2           |
| (*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students. |                                      |                      |                               |             |

| Methodologies                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Methodologies                  | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Guest lecture / keynote speech | 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 sóse 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.                                                                                     |
| Oral presentation              | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Speaking test                  | 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.                                                                                                                                                  |
| Student portfolio              | 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. |

| Personalized attention             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Methodologies                      | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Oral presentation<br>Speaking test | 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.<br>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. |



| Assessment                        |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |
|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Methodologies                     | Competencies                         | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Qualification |
| Student portfolio                 | A14 B2 B3 B4 B14<br>B15 C1 C3        | 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            |
| Oral presentation                 | A13 A31 B4 B8 B13<br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 40            |
| Speaking test                     | A13 A31 B2 B4 B8<br>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.                                                                                                                                                  | 20            |
| Guest lecture /<br>keynote speech | A8 A15 B7 B8 B9 B12<br>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.<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            |

## Assessment comments

## Sources of information



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Macdonald, J. (2001). Aprenda 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, Mª 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, Mª 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.Mª; Madroñero, Mª 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> |
| Complementary |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Recommendations

Subjects that it is recommended to have taken before

Subjects that are recommended to be taken simultaneously

Subjects that continue the syllabus

Other comments



(\*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.