



| Teaching Guide | | | | |
|---------------------|---|--------|----------------|---------|
| Identifying Data | | | | 2021/22 |
| 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 | Psicología | | | |
| 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 | <p>1. Modifications to the contents</p> <p>2. Methodologies</p> <p>*Teaching methodologies that are maintained</p> <p>*Teaching methodologies that are modified</p> <p>3. Mechanisms for personalized attention to students</p> <p>4. Modifications in the evaluation</p> <p>*Evaluation observations:</p> <p>5. Modifications to the bibliography or webgraphy</p> | | | |

| Study programme competences / results | |
|---------------------------------------|--|
| Code | Study programme competences / results |
| A8 | Psicología 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 afrontarse. |
| C7 | Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida. |

| Learning outcomes | | | |
|--|-----|---------------------------------------|----|
| Learning outcomes | | Study programme competences / results | |
| 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 afrontarse. | | | 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. 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. Asertividade. 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. |

| Planning | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Methodologies / tests | Competencies / Results | Teaching hours (in-person & virtual) | Student's personal work hours | Total hours |
| Guest lecture / keynote speech | A8 A15 B7 B8 B9 B12 B13 B16 C4 C7 | 32 | 48 | 80 |
| Oral presentation | A13 A31 B4 B8 B13 B14 B15 C1 | 6 | 32 | 38 |
| Speaking test | A13 A31 B2 B4 B8 B12 C1 C6 | 2 | 16 | 18 |
| Student portfolio | A14 B2 B3 B4 B14 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. 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. |
| 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, resúmenes, probas escritas, autoavaliacións, tarefas desenvolvidas, comentarios de progreso do alumno realizado polo profesor, etc. |

| Personalized attention | |
|------------------------|-------------|
| Methodologies | Description |
| | |



| | |
|------------------------------------|---|
| Oral presentation 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. 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 / Results | Description | Qualification |
| Student portfolio | 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 |
| Oral presentation | 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, proponendo cuestións, facendo aclaracións e expoñendo temas, traballos, conceptos, feitos ou principios de forma dinámica. | 40 |
| Speaking test | 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. | 20 |
| Guest lecture / keynote speech | 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 |

Assessment comments



Basic

- Adler, R. B. y Marquardt Elmhorst, J. (2005). Comunicación organizacional. Principios y prácticas para negocios y profesiones. México: McGraw-Hill.
- Alemany Briz, C. (2013). La comunicación humana. Una ventana abierta. Bilbao: Desclée de Brower.
- Arredondo, L. (2002). Sea un comunicador excelente. Madrid: McGraw-Hill.
- Arroyo, L. y Yus, M. (2011). Los cien errores de la comunicación de las organizaciones. Madrid: ESIC.
- Bel Mallén, I. (2005). Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones. Pamplona. EUNSA.
- Bou i Bauza, G. (2005). Comunicación persuasiva para directivos, directores y dirigentes. Madrid. Pirámide.
- Calonje, C. (2004). El poder de la comunicación inteligente. Diálogo con líderes y gestores de nuestras organizaciones. Madrid. Prentice-Hall.
- Campo Vidal, M. (2008). ¿Por qué los españoles comunicamos tan mal?. Barcelona. Plaza Janés.
- Campo Vidal, M. (2011). ¿Por qué los profesionales no comunicamos mejor? Los siete pecados capitales del mal comunicador. Barcelona: RBA.
- Carrera, F. (2012). Comunicar 2.0. El arte de comunicar bien en el siglo XXI. Barcelona: Profit.
- Castellón Masalles, F. (2014). Comunícate. Microhabilidades para directivos. Paracuellos de Jarama: Starbook.
- De Manuel Dasí, F. y Martínez-Vilanova Martínez, R. (2007). Habilidades de comunicación para directivos. Pozuelo de Alarcón: ESIC.
- Díez Frejeiro, S. (2006). Técnicas de comunicación: La comunicación en la empresa. Vigo: Ideaspropias.
- Enrique, A.Mª; Madroñero, Mª G. y Morales, F. (2008). La planificación de la comunicación empresarial. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Garrido Morales, F.J. (2004). Comunicación estratégica. Las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI. Barcelona: Gestión 2000.
- Hofstadt Román, C. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Díaz de Santos.
- Jiménez Yáñez, R.M. (2020). Comunicar en la universidad y en la vida profesional. Pamplona: EUNSA.
- Laborda, X. (2019). Claves de la comunicación oral. Prácticas para el orador afable. Barcelona: UOC.
- Lacasa y Blay, A.S. (2004). Gestión de la comunicación empresarial. Barcelona. Gestión 2000.
- Losada Díaz, J.C. (2004). Gestión de la comunicación en las organizaciones. Comunicación interna, corporativa y de marketing. Barcelona. Ariel.
- Lucía, B., Arranz, V. y Aguado, D. (2008). Habilidades de comunicación. Programa de entrenamiento. Madrid: Servicio de publicaciones de la UAM.
- Martín Martín, F. (2012). Comunicación empresarial e institucional. Madrid: Universitat.
- Ocampo Villegas, Mª C. (2014). Comunicación empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones. Barcelona: UOC.
- Paladino, M. y Álvarez Tejeiro, C. (2006). Comunicación Empresarial Responsable. Buenos Aires: Temas.
- Pastor, L. (2016). El jefe habla (Locuta rex). Coaching de comunicación para directivos. Barcelona: UOC.
- Pin Arboledas, J.R. y Bel, I. (2004). Eficacia e integridad, pilares de la buena comunicación empresarial. Madrid: Grupo de Negocios de Ediciones y Publicaciones.
- Rico Pérez, M. (2017). Habilidades de comunicación para profesionales. Madrid: Fragua.
- Saló, N. (2005). Aprender a comunicarse en las organizaciones. Barcelona. Paidós.
- Sánchez, Mª P. (2010). Comunicación empresarial y atención al cliente. Barcelona: EDITEX.
- Sánchez Estella, O., Herrero Domingo, R. y Hortigüeta Valdeande, Mª A. (2013). Comunicación oral y escrita en la empresa. Madrid: Paraninfo.
- Sánchez Pérez, J., Ortega Pérez, N., Triguero Martínez, L.A. y Alcázar Campos, A. (2015). Cómo comunicar y ser competente. Habilidades comunicativas y competencias profesionales y académicas. Barcelona: Atelier.
- Sanz González, M.A. y González Lobo, Mª A. (2005). Identidad corporativa. Claves de la comunicación empresarial. Madrid: ESIC.
- Sanz i Pinyol, G. y Fraser, A. (2003). Manual de comunicaciones escritas en la empresa. Barcelona: Interactiva.
- Sebastián, C. (2006). La comunicación emocional. Madrid. ESIC.
- Segura Amat, M. (2007). ¡A escena! Lo que el teatro aporta a la comunicación empresarial. Barcelona: Empresa Activa.



Complementary

- Adell Herrera, J. (2017). ¿Hablar o comunicar? Reflexiones en torno a hablar en público. Barcelona: UOC.
- Alcat, E. (2012). ¡Influye! Claves para dominar el arte de la persuasión. Barcelona: Alienta.
- Álvarez Maraño, G. (2015). El arte de presentar. Cómo planificar, estructurar, diseñar y exponer presentaciones. Barcelona: Gestión 2000.
- Anderson, C. (2018). Charlas TED. La guía oficial TED para hablar en público. Barcelona: Deusto.
- Artesero García, M. (2017). El don de la palabra. Pierde el miedo a hablar en público. Manual práctico de oratoria. Madrid: Tébar Flores.
- Baró, T. (2011). Saber decir. Recetas para hacer buenas presentaciones en público. Barcelona: Ediciones del Serbal.
- Bermúdez Vázquez, M. y Lucena, J. (2019). Manual de debate. Guía práctica para desarrollar tus habilidades en el debate académico y la oratoria. Córdoba: Berenice.
- Bernard Santa Olalla, J. (2014). Alto y claro. Madrid: Lid
- Bimbela Pedrola, J.L. y Navarro Matillas, B. (2007). Cuidando al formador. Habilidades emocionales y de comunicación. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Blanco Pastor, A. (2019). Comunicación eficaz y presentaciones inteligentes. Madrid: Pirámide.
- Bustinduy, I. (2013). Presentaciones efectivas. Técnicas para la exposición oral de trabajos académicos. Barcelona: UOC.
- Carnegie, D. y Esenwein, J.B. (2018). El arte de hablar en público. Florida: Taller del Éxito.
- Casado Giménez, F. (2016). Present-Acción. Mejora tus presentaciones a partir de la técnica teatral. Barcelona: UOC.
- Castro Maestre, Mª M. y López García, L. (2010). Técnicas para hablar en público. Guía para una comunicación eficaz. Oviedo: Protocolo.
- Collard, G. (2012). El arte de hablar en público. Secretos desvelados de los oradores. Bilbao: Mensajero.
- Cortés Rodríguez, L. (2017). Mejore su discurso oral. Almería: Universidad de Almería.
- Cruz Herradón, A. (2013). Cómo hacer y exponer presentaciones exitosas. Paracuellos de Jarama: Ra-ma.
- De Faramiñán Gilbert, J.M. (2019). Oráculo verbal: sobre el arte de la palabra. Técnicas de oratoria clásica y moderna. Jaén: UJA Editorial.
- Díaz Sossa, G. (2014). Hablar bien en público sí se puede. Bogotá: Intermedio.
- Donovan, J. (2016). Método TED para hablar en público. Barcelona: Ariel.
- Duarte, N. (2012). Resonancia. Cómo presentar historias visuales que transformen a tu audiencia. Barcelona: Gestión 2000.
- Duarte, N. (2017). Presentaciones persuasivas. Barcelona: Reverté.
- Dueñas Sanz, B., Fernández Fernández, E. y Vela Valdecabres, D. (2011). De Cicerón a Obama. El arte de comunicar con eficacia: retórica, oratoria y técnicas de expresión oral. Oleiros: Netbiblo.
- Gallo, C. (2016). Hable como en TED. Nueve secretos para comunicar utilizados por los mejores. Barcelona: Penguin Random House.
- García González, J.M. (2012). Hablar bien en público. Técnicas de comunicación oral y preparación de discursos y presentaciones. Barcelona: Profit.
- Garrido Landívar, E. y Fernández Montalvo, J. (2007). Hablar en público. Cómo afrontar el miedo a hablar en público. Algunas consideraciones teórico-prácticas. Pamplona. Universidad Pública de Navarra.
- Gil Santos, L., Barrios Pitarque, C. y Freixa Matalonga, R. (2018). Presentaciones para seducir al público. ¿Cómo hacer sus presentaciones más eficientes?. Pamplona: EUNSA.
- Gómez Cervantes, Mª M. (2009). Retórica en la empresa. Covilha: LabCom
- Jones, P.M. (2019). Palabras que venden. ¿Qué hay que decir para influir y tener impacto?. Madrid: Empresa Activa.
- Laborda, X. (2014). Inteligencia comunicacional. El orador sexy. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Leanne, S. (2009). Hablar como Obama. El poder de comunicar y persuadir con firmeza y visión. Barcelona: Beneficio.
- Lefever, L. (2013). El arte de explicar. Cómo presentar y vender con éxito tus ideas, productos y servicios. Madrid: Anaya Multimedia.



- Luján Mora, S. (2014). La comunicación oral. Claves para realizar buenas presentaciones. Tarragona: Altaria.
- Martínez Lietos, A.B. (2008). Técnicas de comunicación oral. Jaén: Joxman.
- Merayo Pérez, A. (2012). Curso práctico de técnicas de comunicación oral. Madrid: Tecnos.
- Monarth, H. y Kase, L. (2010). Desarrolle sus habilidades de comunicación. Domine sus nervios y comuníquese mejor en cualquier situación. México: McGraw-Hill.
- Muñoz Roca, M. (2014). ¿Disfrutas comunicando? Los tres pasos creativos para mejorar tus comunicaciones. Barcelona: Dobleerre.
- Neira, N. (2019). Oratoria experiencial. Conecta con tu público y sus emociones. Paracuellos de Jarama: Ra-ma.
- O'Connor Leggett, B. y Vellilla, R. (2008). Persuasión. La clave del éxito en la comunicación para los negocios. Madrid: Pearson Educación.
- Pades Jiménez, A. (2019). Hablar en público. Instrucciones para perder el miedo. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Pastor, L. (2012). Retórica Exprés. El sistema rápido basado en los clásicos para comunicar con éxito. Barcelona: UOC.
- Puchol, L. (2008). Hablar en público. Nuevas técnicas y recursos para influir a una audiencia en cualquier circunstancia. Madrid: Díaz de Santos.
- Reyero, J. (2013). Presentación perfecta. Cómo el mejor final es el mejor principio. Madrid: Pearson.
- Rosa, A. (2013). Hablar bien en público es posible, si sabes cómo. Impacta, enamora y marca la diferencia con tu oratoria. Barcelona: Paidós.
- Rubio Cebrián, S. y Rubio González, B. (2014). El buen comunicador. Claves para hablar en público. Madrid: Grupo 5.
- Simón, M. (2016). El laboratorio de las presentaciones. Aprende las mejores técnicas y los trucos más eficaces para diseñar presentaciones exitosas. Barcelona: Deusto.
- Tchey, M.G. (2016). Arqueros de la palabra. El arte de comunicar. Madrid: Pirámide.
- Vallejo-Nájera, J.A. (2016). Aprender a hablar en público hoy. Cómo cautivar y convencer por medio de la palabra. Barcelona: Planeta.
- Vega y Vega, J.J. (2012). Del razonamiento a la argumentación. Teoría y práctica de las destrezas discursivas en la nueva sociedad del conocimiento. Bern: Peter Lang.
- Verdeber, R.F., Verdeber, K.S. y Sellnow, D.D. (2010). Comunicación oral efectiva. México: Cengage Learning.
- Vilá i Santasusana, M., Castellá, J.M. y Casas, M. (2018). Secretos para hablar bien en público. Guía práctica. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Villagar, I. (2018). La voz sí que importa. Madrid: Empresa Activa.
- Weinschenk, S.M. (2012). Presentaciones inteligentes. 100 cosas sobre la audiencia que todo speaker debe saber. Madrid: Anaya Multimedia.
- Zúñiga Fernández, H. (2011). Hablar bien en público de una vez por todas. Madrid: Temas de hoy.



| |
|--|
| 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.