



## Teaching Guide

| Teaching Guide      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                                  |           |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------|-----------|
| Identifying Data    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                                  | 2020/21   |
| Subject (*)         | Business Communication Skills and Techniques                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        | Code                             | 660G01038 |
| Study programme     | Grao en Relacións Laborais e Recursos Humanos (Coruña)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |                                  |           |
| Descriptors         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                                  |           |
| Cycle               | Period                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Year   | Type                             | Credits   |
| Graduate            | 1st four-month period                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Third  | Optional                         | 6         |
| Language            | SpanishGalician                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                                  |           |
| Teaching method     | Face-to-face                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |                                  |           |
| Prerequisites       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                                  |           |
| Department          | Psicoloxía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |                                  |           |
| Coordinador         | Sánchez Pombo, Ernesto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | E-mail | ernesto.sanchez.pombo@col.udc.es |           |
| Lecturers           | Sánchez Pombo, Ernesto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | E-mail | ernesto.sanchez.pombo@col.udc.es |           |
| Web                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                                  |           |
| General description | Introducir os alumnos nas técnicas básicas de comunicación considerada ésta como unha habilidade transversal que lles permitirá maximizar a expresión do resto das aprendizaxes do grao.                                                                                                                                                                 |        |                                  |           |
| 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 |     |
|                   |  | A8                          | B2  |
|                   |  | A13                         | B3  |
|                   |  | A14                         | B4  |
|                   |  | A15                         | B7  |
|                   |  | A31                         | B8  |
|                   |  |                             | B9  |
|                   |  |                             | B12 |
|                   |  |                             | B13 |
|                   |  |                             | B14 |
|                   |  |                             | B15 |
|                   |  |                             | B16 |
|                   |  | C1                          | C3  |

| Contents                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Topic                                                                    | Sub-topic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1-COMUNICAR ¿Por qué, para qué, desde cando?                             | 1.1 Quen somos os que aquí estamos. ¿Sabémolo?. Definición de comunicación<br>1.2. Formas de comunicación<br>1.3. Un apunte histórico<br>1.4. A comunicación como impulsor do progreso<br>1.5. A comunicación chega a empresa<br>1.6. Un exemplo de comunicación empresarial complexa. La Voz de Galicia<br>1.7. Comunicación 3.0. O Futuro xa está aquí (internet, redes sociais...)                                                                                                                                                                                                |
| 2-COMUNICAR. ¿Cómo, a quen (empatía, autoritas, curiosidade e respecto)? | 2.1. Técnicas de comunicación transversais e xerárquicas<br>2.2. Dirección de persoas<br>2.3. Técnicas de negociación e resolución de conflitos. Relacións empresa / comité de empresa<br>2.4. Falar en pública, esa asignatura pendente<br>2.5 Os segredos do liderado<br>2.6 A empatía, a creatividade e a intelixencia emocional<br>2.8 Coworking<br>2.9 A xestión do tempo<br>2.10. Como motivar<br>2.11 A comunicación externa da empresa<br>2.12. O impacto e a sorpresa como estratexias eficaces de comunicación. O día que soubemos que Hedi Lamar axudou a inventar o wifi |



|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3- PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN. | 3.1. Como transmitir de xeito eficaz unha mensaxe<br>3.2. Técnicas de comunicación oral e escrita<br>3.3. Cómo utilizar os novos media (e os vellos)<br>3.4. A comunicación política como exemplo singular de comunicación empresarial<br>3.5 Os polemistas e os filibusteros. Dúas técnicas de comunicación extremas<br>3.6 Os gabinetes de comunicación das empresas<br>3.7 Marca<br>3.8 Responsabilidade social corporativa<br>3.9 Relacións institucionais e lobbys<br>3.10 Mecenazgo<br>3.11 Comunicación de crisis |
| 4-TALLERES DE COMUNICACIÓN    | 4.1. Leccións maxistras de expertos en comunicación<br>4.2 Exposicións e defensa en clase de casos prácticos por parte dos estudantes<br>4.3 Traballo en grupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Planning                                                                                                                        |              |                      |                               |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|-------------------------------|-------------|
| Methodologies / tests                                                                                                           | Competencies | Ordinary class hours | Student's personal work hours | Total hours |
| Guest lecture / keynote speech                                                                                                  |              | 15                   | 20                            | 35          |
| Case study                                                                                                                      |              | 9                    | 20                            | 29          |
| Supervised projects                                                                                                             |              | 4                    | 20                            | 24          |
| Panel discussion                                                                                                                |              | 4                    | 20                            | 24          |
| Field trip                                                                                                                      |              | 2                    | 0                             | 2           |
| Student portfolio                                                                                                               |              | 1                    | 4                             | 5           |
| Mixed objective/subjective test                                                                                                 |              | 2                    | 25                            | 27          |
| Personalized attention                                                                                                          |              | 4                    | 0                             | 4           |
| (*)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 | <p>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.</p> <p>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 audienci</p> |
| Case study                     | <p>Metodoloxía onde o suxeito se enfronta ante a descrición dunha situación específica que suscita un problema que ten que ser comprendido, valorado e resolto por un grupo de persoas, a través dun proceso de discusión. O alumno sitúase ante un problema concreto (caso), que lle describe unha situación real da vida profesional, e debe ser capaz de analizar unha serie de feitos, referentes a un campo particular do coñecemento ou da acción, para chegar a unha decisión razoada a través dun proceso de discusión en pequenos grupos de traballo</p>                  |
| Supervised projects            | <p>Metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudantes, baixo a tutela do profesor e en escenarios variados (académicos e profesionais). Está referida prioritariamente ao aprendizaxe do "cómo facer as cousas". Constitúe unha opción baseada na asunción polos estudantes da responsabilidade pola súa propia aprendizaxe.</p> <p>Este sistema de ensino baséase en dous elementos básicos: a aprendizaxe independente dos estudantes e o seguimento desa aprendizaxe polo profesor-tutor.</p>                                                             |
| Panel discussion               | <p>Técnica de dinámica de grupos na que os membros dun grupo discuten de forma libre, informal e espontánea sobre un tema, aínda que poden estar coordinados por un moderador.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Field trip                      | 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. |
| Student portfolio               | Recopilación ordeada dos resúmenes, casos prácticos e material que se imparta na asignatura e todas as fontes de información que se empregaron nas clases                                                                                                                                 |
| Mixed objective/subjective test | Consistirá nunha proba obxectiva de carácter escrito que será de pregunta resposta que se completará cunha proba de carácter oral                                                                                                                                                         |

## Personalized attention

| Methodologies       | Description                                                                                                                                                      |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Supervised projects | O profesor realizará un asesoramento e seguemento do alumnado para a correcta realización dos traballos tutelados, así como as pautas para unha boa presentación |

## Assessment

| Methodologies                   | Competencies | Description                                                                                                                                                                                          | Qualification |
|---------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Student portfolio               |              | Recopilación ordeada dos resúmenes, casos prácticos e material que se imparta na asignatura e todas as fontes de información que se empregaron nas clases                                            | 10            |
| Supervised projects             |              | Referido a realización dun traballo acorde coa asignatura, previamente consensuado coa profesora                                                                                                     | 20            |
| Guest lecture / keynote speech  |              | Exposición dos coñecementos necesarios para asimilar a asignatura e realizar os traballos, así como a exposición oral                                                                                | 10            |
| Case study                      |              | Metodoloxía onde a persoa ten que abordar a descrición dunha situación específica que suscita un problema que debe ser valorado e resolto por un grupo de persoas a través dun proceso de discusión. | 20            |
| Mixed objective/subjective test |              | Consistirá nunha proba obxectiva de carácter escrito que será de pregunta resposta que se completará cunha proba de carácter oral                                                                    | 40            |

## Assessment comments

## Sources of information



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basic         | <p>Berckhan Bárbara. (2005). El arte de hablar en público. Cómo ganar respeto con serenidad. RBA. IntegralBou i Bauza, G. (2005). Comunicación persuasiva para directivos, directores y dirigentes.. Madrid. PirámideCampo Vidal, M. (2008). ¿Por qué los españoles comunicamos tan mal?. Barcelona. Plaza Janés.Castanyer, O. (2001) Por qué no logro ser asetivo. Bilbao. Rd. Descleé de BrouwerCskszentmihalyi (1997). Fluir. Una psicología de la felicidad . Kairós Covey, S. (1997). Los 7 hábitos de la gente altamente eficiente. Paidós IbéricaEkman P. (2010) Cómo detectar mentiras. Barcelona. Ed. PaidósFabregat, Antonio (2017). Convince y vencerás. Alienta EditoresFarache, Leo. (2019) El arte de comunicar. Editorial AlmuzaraGoleman, D (1996). La inteligencia emocional. KairósGilbert D. y Rozé, Y. (1992) 52 ejercicios para la formación. Madrid. Ed. ConorgMartín Ovejero. (2019). Tú habla que yo te leo. Las claves de la comunicación no verbal.Seligman.M.(2011) La vida que florece. Madrid. Ediciones. BSalas, C. (2010). Las once verdades de la Comunicación. LID E. Empresarial 2000Saló, N. (2005). Aprender a comunicarse en las organizaciones.. Barcelona. PaidósSanz González, M.A. y González Lobo, Mª A. (2005). Identidad corporativa. Claves de la comunicación empresarial.. ESIC.Serrano, Sebastiá. (2003). El relago de la comunicación. Editoria Anagrama Studer, Jürg. Oratoria. (1996) El arte de hablar, disertar, convencer. Editorial El Drac. Vallejo-Nágera, J.A. (2010) Aprender a hablar en público hoy. Ed. PlanetaVázquez, S (2012) La felicidad en el trabajo y en la vida. Ed. ActualiaVV.AA.. (1991) Cómo hablar en público. Ediciones Deusto&amp;lt;!--[if !supportLineBreakNewLine]--&amp;gt;</p> |
| 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.