

# Grado en Gestión de Empresas Hosteleras

---

## G3211101- Habilidades Interpersonales y Comunicación en la Empresa (1º curso)

### INFORMACIÓN (datos descriptivos)

- **Créditos ECTS**
  - Créditos ECTS: 6
- **Horas ECTS Criterios/Memorias:**
  - Trabajo del Alumno/a: 105
  - Horas de Tutorías: 17
  - Clase Expositiva: 26
  - Clase Interactiva: 32
  - Total: 180 horas
- **Lenguas de uso:**
  - Castellano, Gallego
- **Tipo:**
  - Materia Ordinaria (Formación Básica)
- **Departamento:**
  - CSHG
- **Área:**
  - CSHG
- **Centro:**
  - Centro Superior de Hostelería de Galicia (CSHG)
- **Convocatoria:**
  - Primer semestre
- **Docencia:**
  - Con docencia
- **Matrícula:**
  - Matriculable

### PROGRAMA

#### Objetivos de la materia:

El contenido de la asignatura le permitirá al alumnado adquirir conocimientos y desarrollar destrezas, habilidades y competencias en cuatro ámbitos de actuación: 1) Comunicación pública, 2) Comunicación escrita, 3) Comunicación Interpersonal y 4) Comunicación en grupo.

### Resultados del aprendizaje:

- Conocer y poner en práctica estrategias de integración y coordinación de equipos de trabajo.
- Desarrollar habilidades para el análisis de problemas y toma de decisión grupal.
- Conseguir habilidades para evaluación y modificación de conductas laborales de cara a mejorar el rendimiento y satisfacción de los miembros del equipo de trabajo.
- Lograr destrezas para la elaboración y presentación de documentos escritos.
- Adquirir destrezas de dirección de reuniones de trabajo eficaces.
- Conocer y poner en práctica las principales técnicas y estrategias para llevar a cabo intervenciones públicas eficaces.
- Adquirir y aplicar habilidades para una comunicación asertiva.

Al tratarse de una asignatura ubicada en el primer curso de la titulación y teniendo en cuenta el carácter transversal de la misma, sus contenidos y destrezas podrán ir desarrollándose a lo largo de toda la titulación, a través de otras asignaturas, así como también en las prácticas operativas realizadas en las instalaciones del CSHG durante el curso académico y en las prácticas o stages obligatorios realizados en las empresas del sector.

### **Contenido:**

1. Trabajo en equipo
2. Proceso y elementos de la comunicación
3. Comunicación escrita
4. Estrategias y técnicas para hablar en público
5. Habilidades sociales y asertividad
6. Análisis del comportamiento
7. Principios de modificación de conducta
8. Dirección de reuniones

### **Bibliografía básica y complementaria:**

- **Bibliografía básica**

Los contenidos de la asignatura están recogidos en el manual de la asignatura que se podrá encontrar en el campus virtual y al cual el alumnado podrá acceder desde el primer día de clase. El [campus virtual](#) representa una plataforma donde, además de los contenidos, se comparten los materiales didácticos, la programación de actividades y la organización general de la asignatura.

Además del manual de la asignatura, el alumnado contará con una bibliografía recomendada, la cual, en la mayoría de los casos, está a disposición en la biblioteca del CSHG:

- Alicia Alles, Martha (2017). Desempeño por competencias (3ª Edición): Estrategia, Evaluación de personas: desarrollo 360°. Ediciones Granica.
- Allmajor, Estefanie: La decisión. Ed. Hispano Europea, Barcelona.
- Blake, Robert R. (1993): El trabajo en equipo. Ed. Deusto. Bilbao.
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo. Barcelona: Kairós.
- Goleman, Daniel (2013). Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional. Caracas. Ediciones B VZLA.
- Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2005) Administración, un enfoque basado en competencias (10ª. Ed.) México: Thomson.
- Himstreet, W. y Baty, W.: Redacción de cartas e informes en la empresa. Ed. Deusto. Bilbao.
- Hirigoyen, M.F. (2013). El acoso moral en el trabajo. Barcelona: Paidós Ibérica. (25ª Edición).
- Knapp, M.L. (1988): La Comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno. Paidós Comunicación. Ed. Paidós. Barcelona.
- Luthans, F.; Kreitner, R. (1979): Modificación de la conducta organizacional. Biblioteca de Ciencias de la Administración. Trillas. México.
- Manekeller, W.: Cómo escribir cartas eficaces a los clientes. Ed. Deusto. Bilbao.
- Manual Práctico de Expresión Escrita. Ed. Larousse Planeta. Barcelona, 1.995.
- Martin, G.W.: Cómo comunicar mejor por escrito. Ed. Deusto. Bilbao.
- Martínez, A.; Nosnik, A. (1988): Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial. Ed. Trillas. México.
- Mayor, J.; Labrador, F.J. (1994): Manual de Modificación de Conducta. Alhambra Universidad. Madrid.
- Myers, M. y Myers, G. 1993 (1982): Administración mediante la comunicación. Un enfoque organizacional. México: Ed, McGraw-Hill.
- Rissoan, R. (2019). REDES SOCIALES. Comprender y dominar las nuevas herramientas de comunicación. (5ª Edición). Ediciones ENI.
- Smith, M.J. (1977): Cuando digo no me siento culpable. Editorial Grijalbo. Barcelona (1ª edición original en The Dial Press, Nueva York, 1975).
- Sussams, J.: Cómo elaborar informes de trabajo. Ed. Deusto. Bilbao.

## Competencias

### ○ Básicas y Generales

**B1.** ►Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio (la *gestión y dirección de empresas hosteleras*).

**B2.** ► Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio (ámbito de las *empresas hosteleras*).

**B3.** ► Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes, de índole social, científica o ética (normalmente en su campo de estudio).

**B4.** ► Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, metodologías, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado, tanto mediante comunicación oral como escrita en su ámbito de estudio.

**B5.** ► Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía en todo tipo de contextos.

**G1.** ► Formar profesionales que sean capaces de desempeñar tareas de gestión y dirección en las organizaciones empresariales hosteleras, desarrollando habilidades de liderazgo, con una clara orientación de servicio al cliente, alta capacidad de adaptación permanente e innovación y orientación a resultados en las diferentes áreas del sector, favoreciendo el desarrollo sostenible y respetando la diversidad y multiculturalidad: *Organizar y analizar la información, identificar oportunidades, definir objetivos y estrategias, planificar, diseñar y asignar recursos, dirigir y motivar personas, resolver problemas y tomar decisiones, alcanzar objetivos y evaluar resultados.*

#### ○ **Transversales**

**T1-** Capacidad de gestión de la información, análisis y síntesis

**T2-** Capacidad de organización y planificación

**T3-** Comunicación oral y escrita en el ámbito empresarial

**T5-** Resolución de problemas y toma de decisiones

**T6-** Trabajo en equipo

**T8-** Habilidades en las relaciones interpersonales y resolución de conflictos

**T9-** Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad

**T10-** Razonamiento crítico, compromiso ético y social

**T11-** Aprendizaje autónomo permanente y adaptación a nuevas situaciones

**T12-** Liderazgo responsable

**T13-** Iniciativa, espíritu emprendedor, resiliencia y orientación al logro

**T14-** Motivación por la mejora continua de la calidad y la sostenibilidad medioambiental

**T15-** Diseño y gestión de proyectos

**T17-** Capacidad para poner en práctica los conocimientos con perspectiva social y de crecimiento

**AV1-** Vocación de servicio y espíritu de colaboración

**AV2-** Orden, higiene, disciplina, puntualidad e imagen personal, de manera proactiva

**AV3-** Respeto, tolerancia y responsabilidad personal y profesional

**AV4-** Autoconfianza y seguridad

○ **Específicas**

**E9**-Manejar técnicas de comunicación.

**E15**-Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones del sector hostelero.

**E17**- Trabajar en entornos socioculturales diferentes vinculados con la actividad hostelera.

## **Metodología de enseñanza**

En las sesiones presenciales, el profesorado impartirá los contenidos teóricos del programa y planteará al alumnado las actividades y ejercicios que le permitirá adquirir y potenciar las habilidades y competencias de deben desarrollar.

La metodología que se va a utilizar en las clases tiene un doble componente didáctico:

- Proporcionar conocimientos
- Proporcionar experiencias

Para facilitar el aprendizaje, se estimulará la participación activa del alumnado con el fin de poner en práctica los contenidos de la asignatura. En las clases se utilizarán métodos de enseñanza participativos e interactivos, proponiendo ejercicios prácticos que, según el tema de que se trate, podrán ser: dinámicas de grupo, análisis de casos, grabación en vídeo de las exposiciones, presentación pública de trabajos, ejercicios individuales, juegos de rol, reuniones de feedback y debates moderados en sesiones plenario.

Se tendrá especial cuidado en crear y favorecer un clima de apertura y comunicación que estimule la confianza y la participación abierta del alumnado.

El profesorado asumirá la tarea de orientar, asesorar y estimular el aprendizaje e implicación del alumnado en los objetivos de la asignatura.

La metodología de enseñanza irá dirigida a la adquisición de competencias y habilidades importantes para la práctica y ejercicio profesional.

Por consiguiente, las pautas más importantes de actuación en el aula serán las siguientes:

1. El formador/a ha de definir y comunicar con claridad los objetivos de aprendizaje y éstos han de ser alcanzables al tiempo que estimulantes para el alumnado.
2. El modelo de aprendizaje se basa en la idea de que "se aprende, haciendo", es decir, cuanto más ejercite el alumnado una destreza, mejor y más rápido será su adquisición.
3. Los procesos de aprendizaje han de ir acompañados de un proceso de evaluación o feedback claro, preciso, y objetivo, con el fin de reforzar y reconocer el esfuerzo y trabajo bien hecho y corregir los posibles errores que puedan observarse.

Al margen de las sesiones de clase presencial, el alumnado deberá dedicar tiempo de trabajo para preparar, elaborar y redactar tanto sus trabajos individuales como los elaborados en grupo.

## Sistema de evaluación

- Primera oportunidad ordinaria:

En la evaluación se tendrán en cuenta: los trabajos prácticos obligatorios y las pruebas de evaluación escritas.

Se efectuarán dos evaluaciones a lo largo del cuatrimestre, en donde la nota final en cada una de estas evaluaciones será el resultado de hallar la media ponderada de una prueba escrita, que tendrá un valor del 70%, y la nota conseguida en los trabajos prácticos, los cuales supondrán el 30% de esta calificación.

La nota mínima exigida en las pruebas escritas para hacer media ponderada con los trabajos prácticos es 4 (sobre 10), si la calificación es inferior no se tendrán en cuentas la calificación de dichos trabajos.

La calificación final del alumno/a se obtendrá hallando la media aritmética de ambas evaluaciones.

Los/as estudiantes que hayan suspendido alguna de las evaluaciones con nota inferior a 4 y/o hayan obtenido una nota media final inferior a 6, estarán obligados/as a presentarse a un examen final para superar la asignatura. Este examen final representará el 40% en la calificación final. De la misma forma, podrán presentarse al examen final todo aquel alumno/a que desee subir su calificación global.

El alumnado tendrá conocimiento de las normas y criterios de evaluación en la guía docente de la asignatura entregada el primer día de clase

### 1ª Evaluación

*Prueba de evaluación escrita:*

Como ya se mencionó, esta prueba supondrá el 70% de la calificación (7 ptos.), distribuido de la siguiente manera:

- Trabajo en equipo: 1,75 ptos.
- Dirección de reuniones de trabajo: 0,75 ptos.
- Comunicación escrita (Curriculum Vitae y Búsqueda de empleo): 0,75 ptos.
- Análisis del comportamiento y Principios de modificación de conducta: 3,75 ptos.

### *Evaluación de los trabajos:*

El valor de estos trabajos en la calificación será del 30% (3 pts.), distribuyéndose de la siguiente manera:

- Elaborar un proyecto en equipo, redactarlo y presentarlo públicamente: 2 pts.
- Evaluar al propio equipo de prácticas (semanas alternas de prácticas operativas en el CSHG), utilizando una herramienta de evaluación específica para ello, puesta en común de la evaluación en una reunión de feedback con los miembros de todo el equipo y posterior redacción de un informe señalando los resultados de dicha evaluación: 1 pto.

## **2ª Evaluación**

### *Prueba de evaluación escrita:*

A esta prueba le corresponderá de nuevo un peso del 70% (7 pts.) en la calificación, quedando de la siguiente manera:

- El Proceso y los elementos de la comunicación: 0.75 pts.
- Comunicación escrita (Redacción Comercial, Correos Electrónicos y RR.SS.): 1.5 pts.
- Estrategias y técnicas para hablar en público: 1,75 pts.
- Habilidades Sociales y Asertividad: 3 pts.

### *Evaluación de los trabajos:*

El valor del trabajo en esta segunda evaluación volverá a suponer el 30% de la calificación y consistirá en:

- Preparar, redactar y dar un discurso cuya finalidad sea informar, persuadir e inducir a la acción de un tema de libre elección: 3 pts.

En el CSHG la asistencia a clase es obligatoria y parte importante de la formación del alumnado, por lo que las ausencias repetidas a las actividades presenciales se considerarán una falta de rendimiento y por lo tanto afectarán a la calificación de la asignatura, del siguiente modo:

- Cómputo total de horas presenciales (75 horas): 30% de ausencias tendrá una penalización de -1 punto (23 horas); 60% de ausencias se penalizará con -2 puntos (45 horas).
- Si el alumno/a alcanza un 80% de ausencias sobre el total de las horas presenciales, la materia se considerará suspensa con una calificación de 0.

- Segunda oportunidad extraordinaria y posteriores convocatorias:

Todo alumno/a que no supere los criterios de evaluación de las pruebas antes descritas, deberán presentarse a una segunda oportunidad extraordinaria en la que esta vez el único requisito establecido para aprobar la asignatura es haber obtenido como mínimo 5 (sobre 10) en el examen de esta segunda oportunidad.

En la segunda y posteriores convocatorias, el requisito será igualmente el establecido para la segunda oportunidad extraordinaria.

### Tiempo de estudio y trabajo personal

Las actividades formativas y su dedicación en horas serán las siguientes:

- Clases magistrales- expositivas (26 horas), estudio de casos (10 horas), trabajos grupales (10 horas), análisis de problemas, dinámicas de grupo y debates (12 horas), exámenes y tutorías (17 horas), trabajo autónomo del estudiante (105 horas).

### Recomendaciones para el estudio de la materia

Al tratarse de una asignatura de iniciación de primer curso no se requiere ningún requisito esencial. Sí se considera recomendable haber realizado actividades que supongan trato con clientes u otros colectivos (ejemplo acciones de voluntariado).

La asistencia y participación a las clases facilitan el entendimiento y estudio de la asignatura; los ejemplos y experiencias comentados en las sesiones magistrales ayudan a dimensionar los conceptos teóricos.

## PROFESORADO

### **María Rosa Aneiros Gómez**

Centro Superior de Hostelería de Galicia

Teléfono: 981542519

[raneiros@cshg.es](mailto:raneiros@cshg.es)

### **Andrés J. Rumbo Amigo**

Centro Superior de Hostelería de Galicia

Teléfono: 981542519

[arumbo@cshg.es](mailto:arumbo@cshg.es)