

GUÍA DOCENTE

DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA

Denominación: **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**

Código: 101745

Plan de estudios: **GRADO DE TURISMO**

Curso:

Materia: TRANSVERSAL

Carácter: OPTATIVA

Duración:

Créditos ECTS: 3.0

Horas de trabajo presencial: 30

Porcentaje de presencialidad: 40.0%

Horas de trabajo no presencial: 45

Plataforma virtual:

DATOS DEL PROFESORADO

Nombre: CORPAS LÓPEZ, JORGE (Coordinador)

Departamento: PSICOLOGÍA

Área: PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOLÓGICO

Ubicación del despacho: Planta baja, sección audiovisuales. Facultad ciencias de la educación y psicología

E-Mail: z52coloj@uco.es

Teléfono: 957212513

Nombre: SÁNCHEZ URBANO, MARÍA DEL CARMEN

Departamento: PSICOLOGÍA

Área: PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOLÓGICO

Ubicación del despacho: SALA DE PROFESORADO (PLANTA BAJA)

E-Mail: z42saurm@uco.es

Teléfono: 957212513

REQUISITOS Y RECOMENDACIONES

Requisitos previos establecidos en el plan de estudios

Ninguno

Recomendaciones

Ninguna especificada

COMPETENCIAS

- CB1 Capacidad de análisis y síntesis.
- CB2 Capacidad de organización y planificación.
- CB3 Comunicación oral y escrita en castellano.
- CB4 Trabajo en equipo.
- CB5 Habilidades en las relaciones interpersonales.
- CB6 Razonamiento crítico.

GUÍA DOCENTE

OBJETIVOS

- Conocer distintas habilidades comunicativas que nos proporcione una herramienta básica para las relaciones interpersonales.
- Conocer los principales aspectos que la comunicación interpersonal nos brinda para poder diseñar estrategias de trabajo.
- Describir contextos conflictivos y diagnosticar las necesidades para poder actuar adecuadamente según las habilidades exigidas.
- Identificar situaciones que requieran la puesta en práctica de dichas habilidades.
- Analizar, planificar y diseñar estrategias para facilitar la resolución de conflictos interpersonales.
- Trabajar con las distintas habilidades para alcanzar un nivel óptimo que nos permita mantener relaciones interpersonales y solucionar los distintos conflictos, así como llegar a prevenirlos mediante la comunicación.
- Mantener un sistema de valores personales proclives al progreso, el desarrollo y el aprendizaje de las personas y las comunidades.
- Poseer una adecuada ética profesional caracterizada por el respeto a la confidencialidad de la información, la veracidad, la transparencia y la justicia.

CONTENIDOS

1. Contenidos teóricos

TEMA 1. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL. COMUNICACIÓN VERBAL Y COMUNICACIÓN NO VERBAL.

TEMA 2. LOS DIFERENTES ESTILOS DE LA COMUNICACIÓN.

TEMA 3. LA COMUNICACIÓN COMO ESTRATEGIA DE TRABAJO.

TEMA 4. LA HABILIDAD DE SABER ESCUCHAR. La escucha activa.

TEMA 5. LA HABILIDAD DE HACER PREGUNTAS.

TEMA 6. HABILIDAD PARA COMUNICARSE DE FORMA PERSONAL.

TEMA 7. COMO MOTIVAR MEDIANTE LA COMUNICACIÓN.

2. Contenidos prácticos

Role-playing de habilidades de comunicación y resolución de Conflictos interpersonales, así como la realización de actividades prácticas sobre los contenidos teóricos. El alumnado deberá realizar una intervención personal en un caso real sobre el que tendrá que analizar la situación y confeccionar una estrategia de intervención recompensante que aumente el nivel de comunicación y resuelva los posibles conflictos.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS CON LOS CONTENIDOS

Salud y bienestar
Igualdad de género

METODOLOGÍA

Adaptaciones metodológicas para alumnado a tiempo parcial y estudiantes con discapacidad y necesidades educativas especiales

El alumnado a tiempo parcial tendrá que convenir con el profesor una solución específica al comienzo del período de clases. Del mismo modo, se llevarán a cabo las adaptaciones pertinentes para los alumnos con discapacidad.

GUÍA DOCENTE

Actividades presenciales

Actividad	Grupo completo	Total
<i>Estudio de casos</i>	9	9
<i>Exposición grupal</i>	2	2
<i>Lección magistral</i>	19	19
Total horas:	30	30

Actividades no presenciales

Actividad	Total
<i>Análisis</i>	5
<i>Consultas bibliográficas</i>	5
<i>Ejercicios</i>	10
<i>Estudio</i>	25
Total horas:	45

MATERIAL DE TRABAJO PARA EL ALUMNO

Casos y supuestos prácticos
 Dossier de documentación
 Ejercicios y problemas
 Presentaciones PowerPoint

EVALUACIÓN

Competencias	Análisis de documentos	Exposición oral	Exámenes
CB1	X	X	X
CB2	X	X	X
CB3	X	X	X
CB4	X	X	X
CB5	X	X	X
CB6	X	X	X
Total (100%)	20%	20%	60%
Nota mínima (*)	5	5	5

(*)Nota mínima (sobre 10) necesaria para que el método de evaluación sea considerado en la calificación final de la asignatura. En todo caso, la calificación final para aprobar la asignatura debe ser igual o superior a 5,0.

GUÍA DOCENTE

Valora la asistencia en la calificación final:

No

Aclaraciones generales sobre los instrumentos de evaluación:

Prueba objetiva tipo test con 20 preguntas con tres opciones de respuesta donde los errores restan.

Para superar la asignatura será indispensable un buen nivel de competencia lingüística y comunicativa. La falta de corrección en la elaboración de textos orales o escritos podrá repercutir de forma negativa en la calificación final.

Aclaraciones sobre la evaluación para el alumnado a tiempo parcial y necesidades educativas especiales:

Debe ser acordado con el profesorado al inicio de la asignatura.

Aclaraciones sobre la evaluación de la convocatoria extraordinaria y convocatoria extraordinaria de finalización de estudios:

La nota corresponderá a la calificación obtenida en el examen. La nota de prácticas solo se aplicará en la primera y segunda convocatoria.

Criterios de calificación para la obtención de Matrícula de Honor:

10 (a valorar en función de los alumnos que obtengan la máxima calificación)

BIBLIOGRAFIA

1. Bibliografía básica

Alonso-Parga, A. (2016). Pregúntame sobre el conflicto. El modelo de eficacia en la resolución de conflictos. Madrid: EOS.

Benítez, M., Medina, F.J., y Munduate, L. (2011). El estudio de conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. Papeles del Psicólogo, 32(1), 69-81.

Caballo, V.E. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. Estudios de Psicología, 13, 54-62.

Costa, M. y López, E. (1996). El afrontamiento de los conflictos y de la negociación. En M. Costa y E. López, Los secretos de la dirección. Manual práctico para dirigir organizaciones y equipos (pp. 377-415). Madrid: Pirámide.

Medina, F.J. y Munduate, L. (2005). Evaluación de la gestión del conflicto. En L. Munduate y F.J. Medina (Coords.), Gestión de conflicto, negociación y mediación (pp. 74-89). Madrid: Pirámide.

Pastor, Y. (2006). Psicología Social de la comunicación. Madrid: Pirámide.

Villanueva, L. R. (2012). Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (UF0042). Antequera: Innovación y Cualificación Editorial.

2. Bibliografía complementaria

Caballo, V. (1987) Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Psicología aplicada. Valencia: Promolibro.

Dorado, M.A. (2005). Aspectos emocionales en la gestión del conflicto. En L. Munduate y F.J. Medina (Coords.), Gestión de conflicto, negociación y mediación (pp. 91-113). Madrid: Pirámide.

Gil, F. León, J. (1998). Habilidades Sociales y Salud. Madrid: Eudena.

Kelly, A. Y Viso, S. (1992) Entrenamiento de las habilidades sociales: guía práctica para intervenciones. Bilbao: Desclées de Brouwer.

San de Acedo, J.L. y Goñi, A. (2000). Reflexiones sobre la enseñanza de las habilidades sociales. Ciencias de la Educación, 128, 201-216.

GUÍA DOCENTE

CRITERIOS DE COORDINACIÓN

Criterios de evaluación comunes

Fecha de entrega de trabajos

Realización de actividades

Las estrategias metodológicas y el sistema de evaluación contempladas en esta Guía Docente serán adaptadas de acuerdo a las necesidades presentadas por estudiantes con discapacidad y necesidades educativas especiales en los casos que se requieran.