



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E DO ENSINO SUPERIOR
DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR
INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

LICENCIATURA BI – ETÁPICA EM AUDITORIA E FISCALIDADE

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

ANO LECTIVO 2003/2004

3.º ANO 1.º SEMESTRE – REGIME: SEMESTRAL

Objectivos

Sensibilizar os alunos para a importância fundamental das técnicas de comunicação no contexto empresarial actual.

Transmitir um conjunto de conhecimentos sobre conceitos e técnicas adaptadas e relevantes para um comportamento estratégico nas organizações.

Favorecer o desenvolvimento de competências do aluno no âmbito da sua própria conduta, de modo a facilitar a comunicação, oral e escrita, e aumentar a eficácia em contexto organizacional.

Apresentação

- Apresentação.
- Exposição sumária do programa.
- Normas de avaliação e de funcionamento das aulas.
- Teste sobre abertura social.

Introdução à comunicação humana

- Impossível não comunicar.
- A comunicação no centro da vida organizacional.
- Mitos e realidades da comunicação.

O Processo Comunicacional

- Características do processo comunicacional.
- - O processo, as leis e as redes comunicacionais.

Condições que interferem na otimização da comunicação

- Barreiras à comunicação.
- Elementos da comunicação.
- Interdependência emissor receptor.
- Eficácia e eficiência na comunicação.

Comunicação Intrapessoal

- Processo de desenvolvimento e a construção do eu.
- Conflitos, frustrações e auto - estima.
- Marketing pessoal.

Comunicação Verbal

- A escuta e o silêncio.
- A palavra oral e escrita.
- Criação de um texto, de um relatório e de um *mailing*.
- Os telefonemas.

Comunicação Interpessoal

- Estilos de comunicação.
- Conflitos interpessoais.
- Relação/empresa/empregado/cliente.

Comunicação Eficaz

- Melhorar a capacidade comunicacional.
- Falar em público.
- Video conferência e comunicação electrónica.
- Ajustamento ao estilo comunicacional do interlocutor.

Comunicação e Empresa

- Redes comunicacionais.
- Resistência à mudança.

Modelo de Comunicação Interna

- Difusão da comunicação.
- Troca de opiniões e adesão a um projecto comum.
- Avaliação do modelo de comunicação interna.

Comunicação e persuasão

- A persuasão dos elementos de comunicação.

Liderar Reuniões

- Funções de liderança nas reuniões.
- Fases da reunião.

Condução de Reuniões

- O problema e o diagnóstico.
- Soluções e sua avaliação.
- Clarificação da responsabilidade.
- Implantação das decisões e seu controle.

O Stress e a Comunicação

- Clarificação do conceito.
- Os medos V.S. desejos.
- A confrontação.
- A gestão do tempo do gestor.

Metodologia de Avaliação: A nota de frequência é obtida pela média ponderada de um teste escrito e de um trabalho de grupo prático de elaboração de um projecto de comunicação inerente à implementação de um programa de auditoria e que será exposto

na aula. Os grupos serão constituídos por um número não inferior a três elementos nem superior a cinco. Não serão admitidos trabalhos entregues fora do prazo. O teste está ponderado em 60% e a exposição do trabalho em 40%. Dispensará de exame quer tiver nota superior a 10 valores.

Nota: Os trabalhos deverão ser entregues em disquete ou em CD-ROM.

Calendário de Avaliações:

Freq. 04/02/2004 18horas e 30 minutos.

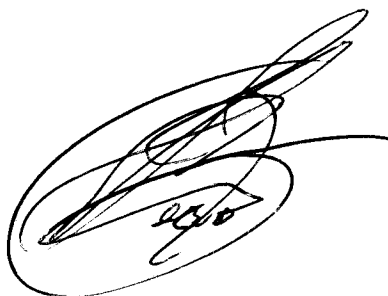
Exame 25/02/2004 18horas e 30 minutos.

Entrega dos trabalhos 13/01/2004, hora a designar.

Apresentação e avaliação dos trabalhos 20/01/2004, hora a designar.

Carga horária: 3 horas semanais teórico – práticas. v

Docentes: Eq. A Prof. Adjunta Maria Fernanda Pires Aparício e
Eq. a Prof. Adjunto Sílvio Manuel da Rocha Brito.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.