

## Bibliografía básica

---

La **bibliografía básica es imprescindible para el estudio de la asignatura**. Cuando se indica que no está disponible en el aula virtual, tendrás que obtenerla por otros medios: librería UNIR, biblioteca...

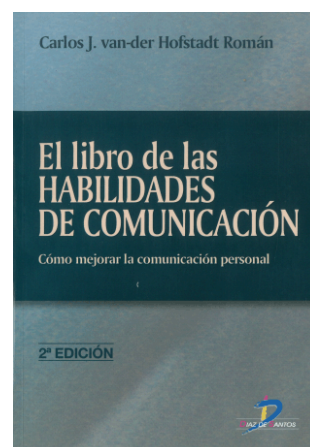
Los **temas 1 al 9** se estudian con el siguiente manual:

Van-Der Hofstadt Román, C. J. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*.

Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

ISBN: 97-88479786-908

Únicamente los **capítulos 1 y 3** del manual están disponibles en el aula virtual (bajo licencia CEDRO y para consulta, descarga e impresión), con el objetivo de que puedas empezar a estudiar la asignatura.



El **tema 10** se estudia con los **apuntes elaborados por la UNIR**, que están disponibles en el aula virtual.

## Bibliografía complementaria

---

Ballester, R. y Gil Llario, M. D. (2002). *Habilidades sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.

Ballenato Prieto, G. (2006). *Comunicación eficaz: Teoría y práctica de la comunicación humana*. Madrid: Editorial Pirámide.

Dugger, T. (2007). *Escucha eficaz. La clave de la comunicación*. Madrid: Fund. Confemetal.

Caballo, V. E. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Editorial Siglo XXI.

Pérez Torres, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Ideaspropias Editorial, S.L.